Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 44351-44359

Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara

Yudica Rosalina[1], Eni Siswanti[2]
[1]Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Akademi Pendidikan Kesehatan Talitakum
[2]Program Studi Teknik Radiologi Pencintraan, Akademi Pendidikan Kesehatan Talitakum

Jl. Setia Budi No 5-8 Kel Simpang Selayang Kec Medan Tuntungan Medan
Email : nainggolan.yudica @gmail.com

Published: Oktober , 2026

ABSTRACT

Workload analysis is an effort to calculate the workload on a work unit by adding up all workloads and then dividing it by the individual work capacity per unit of time. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach, the descriptive research method is a research method that aims to provide an objective picture of a situation. In this study, the researcher conducted a descriptive study of the process in the outpatient registration section of the University of North Sumatra Hospital. Qualitative research methods are research methods used to research natural object conditions where the researcher is the key instrument, data collection techniques are carried out triangulation (combination), data analysis is inductive, and the results of the study emphasize meaning rather than generalization. Qualitative research obtains data based on field conditions experienced by participants/data sources. The research design used in this study is phenomenology. With a phenomenological design, researchers try to find out the meaning of an event for people who experience or are in that situation. The subject of the study is an object, thing, or person who has information to be used as a research variable. Based on the results above, it can be seen that the obstacle from the method factor is that the existing SOP still does not cover all the service procedures for the method factor in registration. The number of outpatient registration officers available at the University of North Sumatra Hospital is 4 core outpatient registration officers. Based on the results of the registration officer estimates above, the appropriate number of registration officers is 6 people, so an additional 2 more people are needed

Keywords: *analysis, needs, HR, Registration, Outpatient.*

ABSTRAK

Analisis beban kerja adalah upaya menghitung beban kerja pada satuan kerja dengan cara menjumlah semua beban kerja dan selanjutnya membagi dengan kapasitas kerja perorangan persatuan waktu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari suatu keadaan secara objektif. Pada penelitian ini peneliti melakukan deskriptif terhadap proses dibagian pendaftaran pasien rawat jalan RSU Universitas Sumatera Utara.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan dan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian secara kualitatif memperoleh data berdasarkan kondisi di lapangan yang dialami oleh partisipan/sumber data. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Dengan rancangan fenomelogi peneliti berusaha untuk mengetahui arti dari sebuah peristiwa terhadap orang yang mengalami atau berada dalam situasi tersebut. Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang memiliki informasi untuk digunakan sebagai variabel penelitian**.** Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa hambatan dari faktor metode adalah SOP yang ada masih belum mencakup semua prosedur pelayanan faktor metode yang ada di pendaftaran. Jumlah petugas pendaftaran rawat jalan yang tersedia di RS Universitas Sumatera Utara adlah 4 orang petugas inti pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan dari hasil perkiraan petugas pendaftaran diatas jumlah petugas pendaftaran yang sesuai adalah 6 orang, sehingga dibutuhkan penambahan 2 orang lagi.

Kata Kunci : Analisis, kebutuhan, SDM, Pendaftaran, Rawat Jalan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Menurut Menkes RI (2010), rumah sakit adalah suatu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun perawatan gawat darurat. Sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien. Salah satu bagian yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah unit kerja rekam medis.

Menurut Budi (201I), Unit Kerja Rekam Medis merupakan salah satu unit pendukung kegiatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Unit Kerja Rekam Medis terdiri dari bagian pelayanan dan pengolahan rekam medis. Bagian pelayanan rekam medis meliputi bagian penerimaan pasien, pelaporan dan surat keterangan medis sedangkan bagian pengolahan berkas meliputi bagian *assembling,* pengkodean *(coding)* dan *indeks, filing* dan logistik rekam medis. Pada unit rekam medis tiap bagian memiliki hubungan yang saling berkailan guna menunjang pelayanan kepada pasien. Keberadaan petugas rekam medis sebagai bagian dari petugas pelayanan kesehatan harus diperhatikan sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan dari rumah sakit dengan meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan.

Mutu pelayanan kesehatan dipengarahi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sumber daya manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan asset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompeten maka mustahil bagi organisasi untuk dapat mencapai tujuannya.

Kurangnya jumlah sumber daya manusia dapat meningkatkan beban kerja sehingga berpengaruh terhadap kualilas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut Depkes RI (2004), beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kemampuan dan produktivitas petugas dalam memberikan pelayanan yang berdampak langsung kepada mutu pelayanan sehingga diperlukan analisis beban kerja untuk mengetahui kebutuhan petugas yang sesungguhnya.

Menurut Depkes RI (2004), analisis beban kerja adalah upaya menghitung beban kerja pada satuan kerja dengan cara menjumlah semua beban kerja dan selanjutnya membagi dengan kapasitas kerja perorangan persatuan waktu.

Menurut Hasibuan (2005), perencanaan sumber daya manusia adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Dengan jumlah tenaga kerja yang sesuai kebutuhan maka beban kerja yang diterima oleh
petugas menjadi lebih ringan dun memaksimalkan kinerja yang dilakukan petugas, berdasarkan hasil observasi (rincian jumlah petugas rumah sakit).

Berdasarkan Praktek kerja Lapangan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2018 di Instansi Rekam Medis Rumah Sakit USU Medan ditemukan penumpukan piasien di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan jumlah petugas pendaftaran rawat jalan yang ada 4 orang. diantaranya 3 perempuan dan 1 laki-laki. Dari uraian tersebut maka peneliti ingin mengetahui berapa standart jumlah petugas pendaftaran rawat jalan dengan mengambil judul Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Notoatmodjo (2005), metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari suatu keadaan secara objektif. Pada penelitian ini peneliti melakukan deskriptif terhadap proses dibagian pendaftaran pasien rawat jalan RSU Universitas Sumatera Utara.

Menurut Sugiyono (2012), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan dan dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian secara kualitatif memperoleh data berdasarkan kondisi di lapangan yang dialami oleh partisipan/sumber data.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Menurut Moleong (2010), fenomenologi dapat diartikan sebagai pengalaman subjektif atau pengalaman fenomenologi dapat diartikan sebagai pengalaman subjektif atau pengalaman fenomenologikal dari berbagai jenis tipe subjek yang ditemui atau dapat juga diartikan sebagai sesuatu studi tentang kesadaran dari perspektif pertama seseorang. Dengan rancangan fenomelogi peneliti berusaha untuk mengetahui arti dari sebuah peristiwa terhadap orang

yang mengalami atau berada dalam situasi tersebut.

Menurut Arikunto (2006), subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang memiliki informasi untuk digunakan sebagai variabel penelitian. Menurut Bungin (2009), subjek penelitian adalah pemberi informasi penelitian yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang mengetahui tentang objek yang diteliti.

Penentuan sampel subjek menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2012), teknik sampling jenuh adalah teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel hal ini dikarenakan jumlah dari populasi yang diteliti relative kecil yakni kurang dari 30 orang.

Objek Penelitian

Objek peneliti dalam penelitian ini adalah beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan, objek penelitian ini menggunakan uraian tugas dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tempat penelitian adalah Rumah sakit Umum USU di Instalasi Rekam Medis. Waktu penelitian pada bulan Juni sampai Juli 2019.

Menurut Notoadmodjo (2010). Definisi operasional digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati dan yang bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pembangunan instrumen atau alat ukur.

Menurut Sugiyono (2012), teknik pengambilan data merupakan salah satu diantara dua hal yang mempengaruhi kualitas dari suatu hasil penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah memperoleh informasi dari data mentah yang diperoleh dari pengumpulan/pengambilan data. Metode yang digunakan dalam pengambilan data pada penelitian ini adalah :

Interview (wawancara). Menurut Notoatmodjo (2010), wawancara adalah suatu cara yang dilakukan untuk melakukan pengumpulan data, dimana seorang peneliti memperoleh informasi secara lisan yang dari seorang informan/narasumber, atau melakukan percakapan dengan berhadapan muka *(face to face)*.

Menurut Sugiyono (2012), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara berisi pedoman secara garis besar tentang proses dan isi dari wawancara.

Menurut Notoatmodjo (2005), observasi adalah suatu prosedur yang direncanakan, yang meliputi melihat dan mencatat jumlah atau taraf aktivitas tertentu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengambilan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Menurut Arikunto(2006), teknik pengambilan data studi dokumentasi dilakukan dngan meneliti benda-benda tertulis seperti buku, dokumen, SOP, dan sebagainya. Dalam penelitian ini studi dokumentasi dilakukan untuk melakukan penelitian terhadap uraian tugas, gambaran umum rumah sakit dan prosedur dan alur kerja petugas pendaftaran rawat jalan.

Instrumen Penelitian

1. Checlist Observasi digunakan untuk menuliskan hasil dari wawancara yang dilakukan beserta identitas responden.
2. Studi dokumentasi
   Checklist yang digunakan untuk membuat daftar data yang diperlukan dalam penelitian melalui studi dokumentasi.

Teknik Validiatas dan Reliabiitas Data

Dalam melakukan uji validitas peneliti menggunakan teknik validitas internal metode triangulasi. Menurut Sugiyono (2012), validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian, terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derjat akurasi apakah hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi dimana dimana sampel diambil. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Triangulasi Sumber
   Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dalam penelitian ini truangulasi sumbernya adalah Kepala Rekam Medis.
2. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Dalam uji reliabilitas peneliti menggunakan teknik reliabilitas data depandability. Menurut Sugiyono (2012),

pengujian dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan proses penelitian.

Menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2012), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya suidah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction,* data display, dan *conclusion drawing/verification.*

Data Reduction

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit.

Data Display

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau penyajian data. Penyajian data yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya.

Conclusion Drawing/Verification

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data selanjutnya.

HASIL

Tabel 4.1. Kinerja Rumah Sakit

Tabel 4.3
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018

No.	Kunjungan	Jenis Pasien	Jenis Pelayanan
			Umum + BPJS
1.	Rawat Jalan	Pasien Baru	26.924
		Pasien Lama	56.230
2.	Pasien rawat jalan yang di inapkan	Baru dan lama	12.473
3.	Pasien rujuk	Baru dan Lama	10.810
4.	Klaim kaca mata	Baru dan lama	4.157
5.	Pasien HD	Baru dan lama	8.315
6.	Rujuk Balik	Baru dan Lama	24.946

Sumber: Bagian Pelaporan Instalasi Rekam Medis RSU USU

Sumber : Bagian Pelaporan Instalasi Rekam Medis RSU USU

Tabel 4.2. Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018

Jenis Performance	2017	2018
BOR (%)	56,12	73,74
LOS (bar)	5,77	5,11
TOI (hari)	4,74	1,96
BTO (kali)	33,79	50,88
GDR (permili ‰)	89,06	63,64
NDR (permili ‰)	62,45	43,08

Sumber : Bagian Pelaporan Instalasi Rekam Medis RSU USU

Tabel 4.3. Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018

No.	Kunjungan	Kunjungan	
		2017	2018
1.	Rawat Jalan	34.225	83.154

Sumber : Bagian Pelaporan Instalasi Rekam Medis RSU USU

Tabel 4.4. Hasil Observasi Kegiatan di Tempat Pendaftaran Pasien

No.	Kegiatan	Ya	Tidak
1	Petugas melakukan wawancara	√	
2	Petugas melakukan pengawasan pengisian formulir	√	
3	Petugas melakukan input data sosial pasien ke komputer	√	
4	Petugas menyiapkan sampul berkas rekam medis baru dan kartu berobat	√	
5	Petugas pendaftaran melakukan pencetakan SEP pada pasien BPJS	√	

Sumber : Bagian Pelaporan Instalasi Rekam Medis RSU USU

Tabel 4.5. Hasil Observasi Hambatan Berdasarkan Sumber Daya Manusia

No.	Kegiatan	Ya	Tidak	Keterangan
1	Terjadi penumpukan pasien	√		Terutama pada saat pagi hari dan terjadi masalah pada sistem dan jaringan
2	Terjadi bagian lain membantu melakukan pendaftaran	√		Setiap hari dan sampai pasien pendaftaran habis
3	Petugas melayani pasien dengan cekatan	√		Namun jika pasien mulai menumpuk petugas akan merasa kewalahan, terutama pada saat pagi hari sehingga menganggu konsentrasi petugas
4	Petugas kerepotan dalam melayani	√		Pada saat pasien sedang ramai, dan adanya petugas pendaftaran yang tidak hadir
5	Pasien melakukan kritik kepada petugas	√		Pasien mengeluh karena menunggu terlalu lama

Sumber : Hasil Observasi

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara di atas diketahui bahwa hambatan yang berasal dari faktor sumber daya manusia yaitu petugas pendaftaran dan pasien adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya jumlah petugas pendaftaran inti rawat jalan
2. Petugas merasa kewalahan dalam melayani pasien terutama pada saat ada salah satu petugas yang tidak hadir.
3. Petugas mendapatkan tugas tambahan lain selain mendaftarkan pasien rawat jalan. Seperti pendaftaran rawat inap, rujukan balik, klaim kaca mata, PRB (pasien rujuk balik), dan pasien transfer antar rumah sakit.
4. Pasien datang secara bersamaan pada pagi hari sehingga terjadi penumpukan pasien.
5. Pasien melakukan kritik/kompalain ke petugas pendaftaran.

Hambatan dari faktor metode berasal dari sistem/cara yang digunakan dalam proses pendaftaran pasien. Hambatan tersebut berdasarkan hasil studi dokumentasi, berikut adalah hasilnya :

Tabel 4.6. Hasil Studi Dokumentasi Hambatan Berdasarkan Metode

No.	Data yang dibutuhkan	Keterangan	Sumber
1.	Alur dan Prosedur	✓	Rekam Medis
2.	Uraian Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan	✓	Rekam Medis

Sumber : Hasil studi Dokumentasi

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian Pendaftaran hanya terdapat SOP tentang Identifikasi pasien baru dan lama pada rawat jalan. Dalam uraian tugas tertulis ada uraian tugas yang belum dicantumkan yaitu untuk pasien rawat jalan BPJS. Selain itu juga tidak adanya sosialisasi terhadap petugas

mengenai uraian tugas dan SOP yang ada.

Selain itu, hambatan juga diketahui berdasarkan hasil dari observasi, berikut hasilnya :

Tabel 4.7 Hasil Observasi Hambatan Berdasarkan Metode

No.	Kegiatan	Ya	Tidak	Keterangan
1	Petugas pendaftaran melakukan pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, rujuk ke Rs lain, Klaim kaca mata, PRB (Pasien Rujuk Balik)	√		Pendaftaran rawat jalan, rawat inap, rujukan balik BPJS menjadi satu tempat pendaftaran sehingga menghambat petugas
2	Petugas pendaftaran melakukan pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, rujuk ke Rs lain, klaim kaca mata, PRB (Pasien Rujuk Balik)	√		Pendaftaran rawat jalan, rawat inap, rujukan balik BPJS menjadi satu tempat pendaftaran sehingga menghambat petugas dalam mendaftarkan pasien rawat jalan
3	Terdapat nomor antrian pasien		√	-

Sumber : Hasil Observasi

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa hambatan dari faktor metode adalah sebagai berikut :

1) SOP yang ada masih belum mencakup semua prosedur pelayanan faktor metode yang ada di pendaftaran.
2) Uraian tugas tertulis masih ada yang belum sesuai dengan tugas di lapangan
3) Tempat pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, rujuk ke Rs lain, klaim kaca mata, PRB (Pasien Rujuk Balik) menajadi satu tempat.

Tabel 4.8. Standart waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan Umum

Tabel 4.8

Standart Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan Umum

Kegiatan	No.	Uraian Kegiatan	Rata-rata Waktu (Menit)
Pendaftaran pasien Baru Umum	1.	Petugas melakukan wawancara	1.11
	2.	Petugas melakukan input data pasien ke komputer	1.53
	3.	Petugas mencetak kartu berobat pasien	1.02
Total rata-rata kegiatan			4.06

Sumber : Hasil Perhitungan Standar Waktu Kegiatan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh petugas pendaftaran pasien baru rawat jalan umum adalah 4.06 menit dengan rincian wawancara 1.11 menit, input data ke komputer, dan mencetak kartu berobat pasien 1.02 menit.

Tabel 4.9

Standar Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Lama Rawat Jalan Umum

Kegiatan Pokok	No.	Uraian Keiatan	Rata-rata Waktu (Menit)
Pendaftaran Pasien Lama (Umum)	1.	Petugas pendaftaran melakukan wawancara	0.53
	2.	Petugas melengkapi data di computer	0.30
Total rata-rata kegiatan			1.27

Sumber: Hasil Perhitungan Standar Waktu Kegiatan

Berdasarkan tabel data diatas dapat diktahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran pasien lama rawat jalan umum adalah 1.27 menit dengan rincian wawancara 0.53 menit dan melengkapi data pasien lama rawat jalan 0,30 menit.

Tabel 4.10

Standart Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan BPJS

Kegiatan Pokok	No.	Uraian Kegiatan	Rata-rata Waktu (menit)
Pendaftaran Pasien Baru BPJS	1.	Petugas melakukan wawancara	1.03
	2.	Petugas mengecek kelengkapan berkas persyaratan BPJS	0.15
	3.	Petugas melakukan input data sosial pasien ke computer	2.05
	4.	Petuugas membuat SEP, mencetak SEP, dan meminta menandatangani SEP	0.25
	5.	Petugas membuat KIB dan mencetak lembar data pasien baru	0.30
Total rata-rata kegiatan			4.18

Sumber :Hasil Perhitungan Standar Waktu Kegiatan

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran pasien baru rawat jalan BPJS adalah 4.18 menit dengan rincian wawncara 1.03 menit, mengecek kelengkapan berkas 0.15 menit, melakukan input data 2.05 menit, membuat dan mencetat SEP 0.25 menit, dan mencetak kib 0.30 menit.

Tabel 4.11. Standar Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Lama Rawat Jalan BPJS

Tabel 4.11
Standart Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Lama Rawat Jalan BPJS

Kegiatan Pokok	No.	Uraian Kegiatan	Rata-rata waktu (menit)
Pendaftaran pasien lama rawat jalan BPJS	1.	Petugas melakukan wawancara	0.30
	2.	Petugas melengkapi data di computer	0.32
	3.	Petugas membuat SEP dan mencetak SEP dan meminta mendatangani SEP	0.45
Total rata-rata kegiatan			1.47

Sumber: Hasil Perhitungan Standart Waktu Kegiatan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien lama rawat jalan BPJS adalah 1.47 menit dengan rincian wawancara 0.30 menit, melengkapi data di computer 0.32, membuat, mencetak dan meminta menandatangani SEP 0.45 menit.

Tabel 4.12. Standart Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Umum dan BPJS

Tabel 4.12
Standart Waktu Kegiatan Pendaftaran Pasien Umun dan BPJS

No.	Jenis Kegiatan	Umum (menit)	BPJS (menit)	Rata-rata waktu (menit)
1.	Pendaftaran rawat jalan Baru	4.06	4.18	4.12
2.	Pendaftaran rawat jalan Lama	1.27	1.47	1.37

Sumber: Hasil Penjumlahan rata-rata waktu umum dan Bpjs

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu pengerjaan pasien rawat jalan baru adalah 4,12 menit dan pendaftaran pasien rawat jalan lama adalah 1,37 menit.

Tabel 4.13
Standar Waktu Kegiatan lain di Pendaftaran Rawat Jalan

No.	Uraian Kegiatan	Rata-rata waktu (menit)
1.	Mendaftarkan pasien rawat jalan yang diinapkan	5.36
2.	Membuat rujukan antara RS	2.27
3.	Klaim kaca mata	2.15
4.	Pendaftaran pasien HD	2.05
5.	PRB (Pasien Rujuk Balik)	6.16
Total rata-rata kegiatan		18.39

Sumber: Hasil Perhitungan Standart Waktu Kegiatan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan diatas adalah 18.39 menit dengan rincian mendaftarkan pasien rawat inap 5.36 menit, membuat rujukan anatar RS. 2,27 menit, klaim kaca mata 2.15, pendaftaran pasien HD 2.05 menit dan PRB (Pasien Rujuk Balik) 6,16 menit.

Tabel 4.14
Standart Beban Kerja di Pendaftaran Rawat Jalan

No.	Kegiatan Pokok	Rata-rata Waktu (menit)	Standart Beban Kerja
1.	Pendaftaran Pasien Rawat jalan Baru	4.12	19.834
2.	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Lama	1.37	59.649
3.	Pasien rawat jalan yang diinapkan	5.36	15.246
4.	Pasien rujuk	2.27	36.000
5.	Klaim kaca mata	2.15	38.009
6.	Pasien HD	2.05	39.863
7.	Rujuk Balik	6.15	13.287

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa beban kerja yang harus ditanggung oleh petugas pendaftaran rawat jalan adalah berat utamanya pada saat pasien sudah mulai ramai, karena petugas harus melakukan beberapa tugas sekaligus.

Tabel 4.15
Kebutuhan SDM di Pendaftaran Rawat Jalan

No.	Kegiatan Pokok	Standar Bedan Kerja	Volume Kegiatan	Kebutuhan SDM
1.	Pendaftaran pasien baru	19.834	26.924	1,36
2.	Pendaftaran pasien lama	59.649	56.230	0,95
3.	Pasien rawat jalan yang di inapkan	15.246	12.473	0,82
4.	Pasien rujuk	36.000	10.810	0,30
5.	Klaim kaca mata	38.009	4.157	0,11
6.	Pasien HD	39.863	8.315	0,21
7.	Rujuk Balik	13.287	24.946	1,88
Total kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan				5,63

Sumber: Hasil Perhitungan Kebutuhan Petugas Pendaftaran

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kebutuhan petugas pendaftaran pasien baru adalah 1,36, kebutuhan petugas pendaftaran pasien lama adalah 0,95, kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang diinapkan adalah 0,82, kebutuhan petugas pasien rujuk adalah 0,30, kebutuhan petugas klaim kaca mata adalah 0,11, kebutuhan petugas pasien HD adalah 0,21, kebuituhan petugas rujuk balik adalah 1,88.

PEMBAHASAN

Jumlah petugas pendaftaran rawat jalan yang tersedia di RS Universitas Sumatera Utara adlah 4 orang petugas inti pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan dari hasil perkiraan petugas pendaftaran diatas jumlah petugas pendaftaran yang sesuai adalah 6 orang, sehingga dibutuhkan penambahan 2 orang lagi.

Menurut Hasibuan (2005), uraian pekerjaan adalah informasi yang bersifat tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek-aspek pada suatu jabatan dalam suatu organisasi.

Menrut Menakes RI (2007), salah satu kompetensi perekam medis adalah manajemen unit kerja manajemen informasi kesehatan/rekam medis yaitu perekam medis mampu mengelola unit kerja yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, penataan dan pengontrolan unit kerja manajemen informasi kesehatan (MIK), /rekam medis (RM) di Instalasi pelayanan kesehatan.

Menurut Depkes RI (2004), kegiatan standar adalah satu satuan waktu (atau angka) yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan standar profesinya. Menurut Menkes (2008), standar pelayanan minimal untuk waktu pendaftaran di tempat pendaftaran rawat jalan untuk pasien baru 5 menit dan untuk pasien lama 2 menit.

Menurut Depkes RI (2004), salah satu metode perencanaan tenaga adalah Workload Indicator Staffing Need (WISN), yaitu metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan pada beban pekerjaan yang dilaksanakan oleh setiap petugas pada setiap unit kerja di fasilitas playanan kesehatan.

Menurut Budi (2011), menyatakan bahwa penerimaan pasien, yaitu merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

1. Jumlah petugas pendaftaran di RS Universitas Sumatera Utara adalah 4 orang petugas pendaftaran.
2. Uraian tugas petugas pendaftaran rawat jalan di RS Universitas Sumatera Utara sudah sesuai dengan uraian tugas tertulis yang ada.
3. Dalam proses pelaksanaanya terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh petugas pendaftaran rawat jalan, diantaranya kurangnya petugas pendaftaran, beban kerja yang berlebihan akibat merangkap tugas. Solusi yang

diperlukan berdasarkan hambatan yang ada, diantarannya: penambahan jumlah petugas di bagian pendaftaran rawat jalan.

4. Standar waktu kegiatan di bagian pendaftaran rawat jalan untuk mendaftarkan pasien rawat jalan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
5. Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan petugas di bagian pendaftaran rawat jalan dengan metode WISN dipcroleh hasil : Kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan adalah 2 petugas, sehingga perlu dilakukan penabahan petugas di bagian pendaftaran rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Dan Praktik). Jakarta : Rineka Cipta..

Budi, S.C. (2011). Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta m: Quantum Sinergis Media.

Bungin. (2009). Penelitian Kualitatif. Yogyakarta : Pustaka Offset.

Departemen Kesehatan RI (2004). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/MENKES/SKI/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perancangan SDM.

Hasibuan, M.S, P (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Menkes RI (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.

Menkes RI (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Menkes RI (2007). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377/MENKES/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Menkes RI (2004). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/III/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Notoatmojo, S (2005). Metodelogi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.

.