

Analisis Kesesuaian Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung

Sabni Mauldy¹, Neni Rohaeni²

Politeknik TEDC Bandung

Corresponding Author Sabni Mauldy, E-Mail: dimantarasabni@gmail.com

Published: Oktober, 2025

ABSTRACT

The study purpose was to analyze the suitability of outpatient registration officers' workload in improving service quality at RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Registration services play a vital role as the front line of healthcare delivery, directly impacting overall patient satisfaction and service performance. High workloads without appropriate staffing levels can lead to inefficiency and a decline in service quality, particularly in terms of waiting times, accuracy of medical record data entry, and patient interaction. Materials and methods. This study employed a quantitative research design using observation and structured interviews. Data were collected from four registration officers and patient visit records throughout 2024. The workload was calculated using the Health Workload Analysis (ABK-Kes) method, taking into account available working hours, volume of tasks, and average time to complete each registration activity. Additional qualitative data were collected through interviews regarding SOP adherence and administrative responsibilities. Results. The findings showed that while registration services generally met quality indicators such as timeliness and communication, the current number of registration officers was insufficient. Based on ABK-Kes calculations, the ideal number of officers should be 10 to adequately handle the volume of outpatient visits. The study also revealed that officers perform not only registration but also multiple administrative tasks, contributing to a higher workload. Conclusions. To maintain service quality and reduce the risk of errors, adjustments to staffing based on workload analysis are necessary. It is recommended that the hospital implement strategic workforce planning, utilize integrated health information systems (SIMRS), and provide ongoing staff training to support efficient service delivery.

Keywords: ABK-Kes Method, Outpatient Service, Registration Officer, Service Quality, Workload Analysis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kesesuaian beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Layanan pendaftaran memainkan peran penting sebagai garis depan pengiriman layanan kesehatan, secara langsung berdampak pada kepuasan pasien secara keseluruhan dan kinerja layanan. Beban kerja yang tinggi tanpa tingkat kepegawaian yang sesuai dapat menyebabkan inefisiensi dan penurunan kualitas layanan, terutama dalam hal waktu tunggu, akurasi entri data rekam medis, dan interaksi pasien. Bahan dan metode. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif menggunakan pengamatan dan wawancara terstruktur. Data dikumpulkan dari empat petugas pendaftaran dan catatan kunjungan pasien sepanjang tahun 2024. Beban kerja dihitung menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), dengan mempertimbangkan jam kerja yang tersedia, volume tugas, dan waktu rata-rata untuk menyelesaikan setiap aktivitas pendaftaran. Data kualitatif tambahan dikumpulkan melalui wawancara mengenai kepatuhan SOP dan tanggung jawab administratif. Hasil. Temuan menunjukkan bahwa sementara layanan pendaftaran umumnya memenuhi indikator kualitas seperti ketepatan waktu dan komunikasi, jumlah petugas pendaftaran saat ini tidak mencukupi. Berdasarkan perhitungan ABK-Kes, jumlah petugas yang ideal adalah 10 untuk menangani volume kunjungan rawat jalan secara memadai. Studi ini juga mengungkapkan bahwa petugas tidak hanya melakukan pendaftaran tetapi juga beberapa tugas administratif, berkontribusi pada beban kerja yang lebih tinggi. Kesimpulan. Untuk menjaga kualitas layanan dan mengurangi risiko kesalahan, penyesuaian staf berdasarkan analisis beban kerja diperlukan. Disarankan agar rumah sakit menerapkan perencanaan tenaga kerja strategis, memanfaatkan sistem informasi kesehatan terintegrasi (SIMRS), dan menyediakan pelatihan staf berkelanjutan untuk mendukung pengiriman layanan yang efisien.

Kata Kunci: Analisis Beban Kerja, Metode ABK-Kes, Mutu Pelayanan, Petugas Pendaftaran, Pelayanan Rawat Jalan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 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

Rumah sakit menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2021, merupakan instalasi pelayanan kesehatan dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Peningkatan mutu pelayanan pendaftaran pasien sangat dipengaruhi oleh kesesuaian beban kerja petugas pendaftaran. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan kualitas pelayanan menurun, misalnya dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan pelayanan yang ramah. Dengan demikian, perencanaan SDM yang tepat, pemanfaatan teknologi informasi, dan pemanfaatan SDM yang tepat sangat penting untuk memastikan kesesuaian beban kerja dan meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran.

Registrasi atau juga yang sering dikenal dengan istilah pendafatara yaitu progress pengumpulan data terhadap pasien yang ditemukan saat proses adminitrasi rekam medis. Proses registrasi yang tepat akan meringankan penanganan dalam menjumlahkan yang telah berkunjung baik dari segi jenis, jumlah dan tata laksana untuk membayar. Awal dari proses registrasi adalah pimpinan atau kepala rumah sakit akan mendapatkan jumlah dari pengunjung yang datang baik saat ini ataupun yang telah lama perharinya, perminggunya, perbulan hingga tahunan yang mana ini dibutuhkan agar bisa menarik Keputusan agar mengetahui persenan pengunjung yang berstatus pasien baik itu kategori regular hingga pasien yang berkategori asuransi dari pemerintah hingga swasta (Winda, Sari et.al 2022) atas dasar keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 memberikan pengertian atas beban kerja yang dianggap yaitu sebuah kegiatan yang berkumpul yang wajib di selesaikan oleh suatu unit organisasi juga pemegang jabatan yang diketahui atas dasar jangka waktu khusus. Didpaati bahwa beba kerja atas beberapa teori dianggap memberikan dampak tidak hanya melalui kondisi fisik suatu tenaga kerja juga tetapi juga yang berkaitan dengan psikologis pekerja. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 12 tahun 2008 yang menjelaskan terkait pedoman analisis beban kerja di lingkungan departemen dalam negeri dan pemerintah daerah diketahui bahwa suatu beban kerja merupakan suatu kesatuan pekerjaan yang wajib dilaksanakan baik itu darimanapun secara jabatan, unit dan organsasi yang mana haasil yang diperoleh yaitu perkalian atas volume kerja juga normalitas waktu yang dipakai. standar beban kerja adalah banyak tidaknya jenis atas pekerjaan yang bisa digeluti oleh individu tenaga Kesehatan profesional kurun waktu 1(satu) tahun kerja yang disetarakan dengan standar profesi dengan memperhitungkan waktu libur, sakit, ijin, cuti dan lain sebagainya. (Effa Tuzzakiyah, et.al 2022)

Perekam medis merupakan individu yang melaksanakan tugas di sebuah instansi Kesehatan yang mana mereka berperan dalam pengurusan segala berkas dan data para pasien yang berkunjung ke instansi Kesehatan tersebut, hal ini sesuai dengan pengertian yang digencarkan oleh PMK Nomor 55 Tahun 2013

yang menyatakan bahwa Perkam Medis merupakan individu yang telah mendapatkan gelar berupa kelulusa pendidikan terhadap rekam medis dan informasi pada bidang Kesehatan yang mana ini telah merujuk kepada keseluruhan ketentuan yang dimiliki undang-undang. perekam medis memiliki pekerjaan dalam memasukkan serta menyimpan keseluruhan data pasien baik itu rawat inap maupun rawat jalan yang mana kegiatan ini biasanya dikatakan sebagai sebuah kegiatan rekam medis yang telah ditentukan dalam PERMENKES No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis, Rekam Medis berisikan berkas atau kertas yang penuh akan catatan dan dokumen terkait keseluruhan identitas pasien baik itu dimulai dari diagnosa lalu memeriksa, memberikan tindakan, memberikan pengobatan dan pelayanan yang berhubungan dengan instansi Kesehatan yang dibagikan untuk para pasien. Selain berhubungan dengan keseluruhan data pasien rawat inap maupun rawat jalan berdasarkan SK Dirjen Pelayanan Medik No. YM 00.03.2.2.1296 perekam medis mempunyai beragam tugas antara lain:

- (1) penerimaan pasien (pencatatan data sosial pasien);
- (2) pencatatan data pelayanan;
- (3) pengolahan data medis;
- (4) penyimpanan rekam medis;
- (5) pengambilan kembali (retrival). (Engga Lift Irwanto, et.al 2023)

Pengolahan data medis memiliki bermacam kegiatan seperti kegiatan yang dinamakan dengan assembling selain itu juga ada coding serta indeksing. Tujuan diadakannya suatu rekam medis didalam instansi Kesehatan yaitu untuk memberikan keteraturan terhadap administrasi pelayanan terhadap Kesehatan yang mana ini bertujuan untuk memberikan kenaikan kualitas atas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Rekam medis bisa didapatkan sebaik mungkin maka ada istilah jika adanya rekam medis yang berkualitas harus dipenuhi dengan mutu yang baik yang mana mengandung proses cepat dan teratur. sumber daya manusia (SDM petugas) mempunyai peran penting dalam rekam medis ini, mereka menjadi sebuah factor penting untuk menyediakan rekam medis yang akan diperiksa nantinya. Rekam medis memiliki penunjang kuat yaitu SDM dalam rekam medis itu sendiri yang kompeten dan mampu dalam menjalankan tugas tugasnya yang disesuaikan dengan beban pekerjaan yang ia emban. Ketika terjadi sebuahnya minim sumber daya manusia (SDM Petugas) rekam medis maka hal ini akan memiliki efek ketika beban kerja yang diberikan tidak pas dengan napa yang dibutuhkan sehingga memunculkan adanya permasalahan seperti munculnya sifat terlambat untuk memenuhi kebutuhan harian yang memiliki jangka waktu yan telah ditetapkan peningkatan efektivitas dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan aktivitas kerja dan waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyesuaikan tugasnya sesuai dengan unitnya masing – masing (Elvy Suryani, et.al 2022) Keseimbangan antara petugas dengan beban kerja dalam melaksanakan pelayanan kesehatan harus dipertimbangkan. Beban kerja adalah besar pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Nurmaines Adhyka, et.al 2024). Apabila jumlah petugas tidak seimbang dengan beban

kerja di unit tersebut maka penyediaan dokumen rekam medis terlambat dan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini mempengaruhi terhadap mutu pelayanan fasilitas kesehatan.

Penyelenggaraan rekam medis yang bermutu diperlukan tenaga kesehatan yang sesuai dengan kompetensinya. Mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh baik buruknya tenaga medis. Rekam medis mencakup pelayanan yang akan diberikan pada pasien, dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan harus bermutu agar pasien merasakan kepuasan dengan indikator waktu tunggu yang sesuai. Keterkaitannya mutu pelayanan dan beban kerja dalam pelayanan harus dilakukan secara maksimal. Realita dalam lapangan masih terjadi kesenjangan kesesuaian antara beban kerja dengan jumlah petugas rekam medis. Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung yang berkedudukan dibawah Kepala Kepolisian Daerah Jawa Barat melalui Kabiddokkes menyelenggarakan kegiatan pelayanan kedokteran kepolisian untuk mendukung tugas operasional Polri dan pelayanan kesehatan Kepolisian bagi pegawai negeri pada Polri dan keluarganya serta masyarakat umum secara prima. Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung telah ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 265/KMK.05/2011 tanggal 15 Agustus 2011 tentang Penetapan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Berdasarkan Surat Izin Nomor : 445/1752-Dinkes/05-SIPRS/II/13 tentang Izin Operasional Sementara Rumah Sakit dari Walikota Bandung; diizinkanlah Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung untuk menyelenggarakan kegiatan Rumah Sakit. Awal mulanya berdiri dari sebuah klinik yang didirikan pada tanggal 15 Maret 1957 terletak diatas lahan Eigendom No.159 Jalan H. Wasid No.1 dan dikelola oleh sebuah yayasan Kesejahteraan Pegawai Polisi Karesidenan Priangan dibawah pimpinan K.B.P Moestafa Pane, yang tujuan utamanya adalah memelihara kesejahteraan dan perekonomian dalam arti seluas-luasnya, termasuk pula perawatan kesejahteraan bagi anggotanya. Di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih belum dilakukan perhitungan mengenai kesesuaian jumlah petugas dengan waktu pelayanan karena pelayanan dilakukan belum dalam 1 waktu, sehingga diperlukan perhitungan kesesuaian beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan.

Menurut (Elliyanti, P., & Badoriasari, 2022) pendaftaran menjadi salah satu bagian penunjang kelancaran pelayanan di bidang rekam medis. Melihat dari pentingnya pendaftaran maka perencanaan sumber daya manusia kesehatan harus sesuai dengan beban kerja di bidang tersebut. Beban kerja petugas pendaftaran sangat perlu dilakukan analisa,berfokus pada efesiensi sumber daya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Petugas pendaftaran rawat jalan di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sebanyak 4 orang, banyaknya petugas mempengaruhi beban kerja, sedikit banyaknya petugas memberi dampak mutu pelayanan menjadi meningkat atau menurunnya produktivitas petugas dalam melaksanakan tugas. Rata-rata perhari petugas rekam medis mendaftarkan pasien sebanyak 146 pasien. Diperlukan jumlah petugas rekam medis sesuai dengan perhitungan beban kerja di unit tersebut guna meningkatkan

mutu pelayanan. Penelitian diharapkan menjadi acuan dalam kesinambungan antara beban kerja dengan mutu dalam waktu pelayanan yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Study participants

Peserta dalam penelitian ini terdiri atas petugas pendaftaran rawat jalan yang bertugas di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung serta data kunjungan pasien rawat jalan selama tahun 2024. Jumlah petugas yang menjadi responden adalah empat orang yang aktif bertugas di unit pendaftaran. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik non-probability sampling, khususnya teknik purposive sampling, berdasarkan kriteria sebagai berikut: (1) telah bertugas di unit pendaftaran rawat jalan selama minimal enam bulan terakhir, (2) terlibat langsung dalam proses pelayanan pendaftaran pasien, dan (3) bersedia menjadi responden penelitian. Selain itu, data kunjungan pasien rawat jalan selama tahun 2024 digunakan sebagai data kuantitatif untuk mendukung analisis beban kerja dengan menggunakan rumus Analisis Beban Kerja-Kesehatan (ABK-Kes). Data ini menjadi acuan untuk mengukur indikator kuantitatif, seperti jumlah pasien yang dilayani per hari, rata-rata waktu pelayanan, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar.

Study organization

Penelitian dilaksanakan di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung yang beralamat di Jl. Moch. Toha No.369, Ciseureuh, Kecamatan Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40256. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 14 April hingga 14 Mei 2025. Penyelenggaraan penelitian mengikuti tahapan sistematis sesuai prosedur ilmiah, meliputi observasi awal, pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur, serta analisis data dengan metode pengukuran beban kerja. Pengumpulan data primer dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas kerja petugas pendaftaran dan wawancara terstruktur yang diajukan kepada petugas. Observasi digunakan untuk mencatat waktu pelayanan dan jumlah pasien, sedangkan wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi terkait jam kerja, tugas pokok, serta pemahaman dan penerapan SOP oleh petugas. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku catatan untuk mencatat hasil pengamatan, stopwatch (pada telepon genggam) untuk mengukur durasi waktu pelayanan, dan kalkulator untuk menghitung hasil dari proses pengolahan data. Desain penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, dengan tujuan utama untuk mengetahui kesesuaian beban kerja dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan.

Statistical analysis

Data kuantitatif yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Teknik utama yang digunakan adalah penghitungan menggunakan rumus Analisis Beban Kerja – Kesehatan (ABK-Kes), yang menghitung beban kerja berdasarkan jumlah unit layanan

yang diselesaikan, waktu kerja yang tersedia, serta interaksi petugas dengan pasien. Variabel penelitian dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel independen (X) yang meliputi faktor-faktor kesesuaian beban kerja seperti jumlah petugas, jumlah pasien, waktu pelayanan, ketersediaan teknologi, dan penerapan SOP; serta variabel dependen (Y) yang mencerminkan mutu pelayanan seperti efisiensi, ketepatan waktu pelayanan, dan kepuasan pasien. Setiap variabel diukur menggunakan skala yang sesuai: skala rasio untuk indikator kuantitatif seperti durasi dan jumlah pasien; skala ordinal dan Likert untuk variabel persepsi seperti penerapan SOP dan kepuasan; serta skala nominal untuk klasifikasi berdasar standar prosedur. Data dianalisis untuk menggambarkan hubungan antara beban kerja petugas dan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beban Kerja dan Mutu Pelayanan

a. Kebutuhan SDM Berdasarkan Pola Ketenagaan dan Kualifikasi Personil

upaya mempersiapkan tenaga rekam medis yang handal, perlu kiranya melakukan kegiatan menyediakan, mempertahankan sumber daya manusia yang tepat bagi organisasi. Adapun pola ketenagaan dan kualifikasi sumber daya manusia di Instalasi Rekam Medis RS. Bhayangkara TK. II Sartika Asih Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Kebutuhan SDM Berdasarkan Pola Ketenagaan Dan Kualifikasi Personil

NO	NAMA JABATAN	PENDIDIKAN	TENAGA YANG ADA
1	Ka. Instalasi Rekam Medis	DIII Rekam Medis (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	1
2	Kaur SIM dan Rekam Medis	S1 Sosial (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	1
3	Koordinator Pelayanan Rekam Medis	DIII Rekam Medis (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	1
4	Koordinator Pengolahan Data Rekam Medis	DIII Rekam Medis (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	1
5	Staf Pendaftaran Rawat Jalan	S1 Komunikasi dan DIII Rekam medis	3
6	Staf Pendaftaran IGD dan Rawat Inap	DIII Rekam Medis dan SLTA (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	3

		DIII Rekam Medis dan SLTA	
7	Staf Filling dan Distribusi	(Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	3
8	Staf Pengolahan Data Rekam Medis	DIII Rekam Medis (Pelatihan Rekam Medis pengalaman minimal 2 tahun)	2
JUMLAH			15

b. Menetapkan Waktu Kerja

Menetapkan waktu kerja tersedia tujuannya untuk diperolehnya waktu kerja tersedia dari masing-masing kategori SDM yang bekerja di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung selama kurun waktu 1 (satu) tahun.

Tabel 2 Menetapkan waktu kerja tersedia untuk Ketua Instalasi Rekam Medis dan Koordinator Pelayanan Rekam Medis

Keterangan	Jumlah Hari	Jam Kerja Per Hari	Total Jam Kerja
Hari Kerja Perminggu	5 Hari	7 Jam	-
Minggu Kerja Per Tahun (Rata-Rata)	52 Minggu	-	-
Total Hari Kerja Per Tahun	260 Hari	7 Jam	1.820 Jam
Cuti Tahunan	12 Hari	7 Jam	84 Jam
Hari Libur Nasional (Rata-Rata)	16 Hari	7 Jam	112 Jam
Diklat/Pelatihan/Seminar	5 Hari	7 Jam	35 Jam
Izin/Sakit/Tugas Luar/ Dll	7 Hari	7 Jam	49 Jam
Total Jam Kerja	-	-	280 Jam
Waktu Kerja Tersedia Per Tahun	-	-	1.540

Berdasarkan data tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menghitung waktu kerja tersedia sebagai berikut:

Total Hari Kerja Per Tahun (THK) :

THK : Jumlah Minggu Kerja Dalam Setahun $\times$ Jumlah Hari Kerja Per Minggu

THK : $52 \times 5 = 260$ Hari

Total Jam Kerja Per Tahun (TJK) :

TJK : THK $\times$ Jam Kerja Per Hari

TJK : $260 \times 7 = 1.820$ Jam

Jam Tidak Tersedia (JTT)

$JTT : (Cuti\ Bersama + Libur\ Nasional + Diklat/Pelatihan + Izin/Sakit) \times Jam\ Kerja\ Per\ Hari$
 $JTT : (12 + 16 + 5 + 7) \times 7 = 280\ Jam$
 Waktu Kerja Tersedia (WKT) :
 $WKT : TKJ - JTT$
 $WKT : 1.820 - 280 = 1.540\ Jam$

Tabel 3 Menetapkan waktu kerja tersedia Pelaksana Pendaftaran Rawat Jalan dan Pelaksana Filling dan Distribusi

Komponen	Jumlah Hari	Jam/ Hari	Total Jam
Hari Kerja Per Tahun	365 Hari	7 Jam	2.555 Jam
Libur Nasional	16 Hari	7 Jam	112 Jam
Cuti Tahunan	12 Hari	7 Jam	84 Jam
Pelatihan/Diklat	5 Hari	7 Jam	35 Jam
Izin/Sakit/Tugas Luar	10	7Jam	70 Jam
Total Jam Tidak Tersedia	-	-	301 Jam
Waktu Kerja Tersedia	-	-	2.254 Jam

Berdasarkan data tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menghitung waktu kerja tersedia sebagai berikut:

Total Hari Kerja Per Tahun (THK) :
 $THK : Jumlah\ Minggu\ Kerja\ Dalam\ Setahun \times Jumlah\ Hari\ Kerja\ Per\ Minggu$
 $THK : 52 \times 7 = 365\ hari$
 Total Jam Kerja Per Tahun (TJK) :
 $TJK : THK \times Jam\ Kerja\ Per\ Hari$
 $TJK : 365 \times 7 = 2.555\ Jam$
 Jam Tidak Tersedia (JTT)
 $JTT : (Cuti\ Bersama + Libur\ Nasional + Diklat/Pelatihan + Izin/Sakit) \times Jam\ Kerja\ Per\ Hari$
 $JTT : (12 + 16 + 5 + 10) \times 7 = 301\ Jam$
 Waktu Kerja Tersedia (WKT) :
 $WKT : TKJ - JTT$
 $WKT : 2.555 - 301 = 2.254\ Jam$

c. Menetapkan Komponen Beban Kerja (Tugas Pokok, Tugas Penunjang dan uraian tugas) dan Norma Waktu

Tabel 4 Menetapkan Komponen Beban

Jenis Tugas	Sampel Kegiatan	Waktu yang Dibutuhkan (Menit)	Rata-rata Waktu / Menit	Standar Beban Kerja (SBK) / Tahun
Ketua Instalasi Rekam Medis	Menyusun laporan bulanan	80 – 100	90	$1.540 \div 90 = 17$ laporan
	Rapat koordinasi dan supervisi	60 – 90	75	$1.540 \div 75 = 20$ kali
	Evaluasi staf dan monitoring kinerja	50 – 70	60	$1.540 \div 60 = 25$ kali
Koordinator Pelayanan Rekam Medis	Menyusun jadwal petugas	30 – 45	40	$1.540 \div 40 = 38$ kali
	Mengecek kelengkapan dokumen harian	10 – 15	12	$1.540 \div 12 = 128$ kali
	Koordinasi pelayanan unit lain	45 – 60	50	$1.540 \div 50 = 30$ kali
Petugas Pendaftaran Rawat Jalan	Mendaftarkan pasien baru	8 – 12	10	$92.400 \div 10 = 9.240$ pasien
	Mendaftarkan pasien lama	6 – 10	8	$92.400 \div 8 = 11.550$ pasien
	Input data SIMRS	6 – 9	7	$92.400 \div 7 = 13.200$ entri
	Pembuatan SEP (jaminan)	5 – 8	6	$92.400 \div 6 = 15.400$ SEP
Petugas Filling dan Distribusi	Mencari dan mengambil berkas	6 – 9	7	$135.240 \div 7 = 19.320$ berkas
	Mengembalikan dan menyimpan berkas	5 – 7	6	$135.240 \div 6 = 22.540$ berkas
	Distribusi berkas ke unit pelayanan	5 – 7	6	$135.240 \div 6 = 22.540$ berkas
	Entri buku peminjaman arsip	4 – 6	5	$135.240 \div 5 = 27.048$ entri

Tabel 5 Menghitung Standar Beban Kerja

Jenis Tugas	Komponen Beban Kerja	Norma Waktu Maksimum	Norma Waktu Minimum
	Pendaftaran pasien baru rawat jalan	10 menit	7 menit

Tugas Pokok	Pendaftaran pasien lama rawat jalan	7 menit	4 menit
	Pendaftaran pasien IGD (umum & jaminan)	12 menit	8 menit
	Pendaftaran pasien rawat inap	20 menit	15 menit
	Pembuatan SEP pasien jaminan	7 menit	5 menit
	Pengisian dan entri data SIMRS	8 menit	5 menit
	Pencarian berkas rekam medis	7 menit	5 menit
	Penyimpanan berkas rekam medis	6 menit	4 menit
	Distribusi berkas ke poliklinik/unit terkait	6 menit	4 menit
	Pengolahan data rekam medis	10 menit	8 menit
Tugas Penunjang	Pengisian buku peminjaman berkas	5 menit	3 menit
	Pembuatan laporan harian/bulanan	90 menit	60 menit
	Rapat staf/unit	120	60
		menit/minggu	menit/minggu
	Koordinasi antar unit dan internal instalasi	30 menit	15 menit

Rata-rata waktu/menit diperoleh dari waktu petugas dalam menyelesaikan tugasnya diperoleh waktu rata-rata dari petugas dalam melaksanakan/menyelesaikan tugas pokoknya. Untuk staf dengan sistem kerja Senin–Jumat (5 hari kerja per minggu), waktu kerja tersedia dalam setahun adalah 1.540 jam, atau jika dikonversikan menjadi menit: 1.540 jam x 60 menit = 92.400 menit/tahun. Untuk staf dengan sistem kerja shift 7 hari (misalnya petugas Filling dan Distribusi), waktu kerja tersedia dalam setahun adalah 2.254 jam, atau jika dikonversikan menjadi menit:

$$2.254 \text{ jam} \times 60 \text{ menit} = 135.240 \text{ menit/tahun}$$

Maka standar beban kerja dapat diketahui, seperti berikut ini:

$$\text{SBK} = \text{Waktu Kerja Tersedia (dalam menit)} \div \text{Rata-rata waktu penyelesaian satu kegiatan (dalam menit)}$$

Contoh:

Jika waktu kerja tersedia adalah 92.400 menit/tahun, dan rata-rata waktu untuk menyelesaikan satu kegiatan adalah 15 menit, maka:

$$\text{SBK} = 92.400 \div 15 = 6.160 \text{ kegiatan/tahun}$$

Artinya, satu orang petugas dapat menyelesaikan sekitar 6.160 kegiatan dalam setahun.

Faktor Tugas Penunjang adalah suatu bilangan pengali yang digunakan untuk menyesuaikan hasil perhitungan kebutuhan tenaga berdasarkan tugas pokok, dengan mempertimbangkan waktu yang digunakan untuk kegiatan penunjang. Nilai ini diperoleh dari perhitungan Standar Tugas Penunjang (STP), yang dinyatakan dalam bentuk persentase, dan kemudian dikonversi menjadi faktor koreksi.

$$\begin{aligned}
 \text{Faktor Tugas Penunjang} &= (\text{waktu kegiatan}) : (\text{WKT}) \times 100\% \\
 &= (28,125 \times 52) : 75.600 \times 100\% \\
 &= (1462,5) : 75.600 \times 100\% \\
 &= 1,93\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Standar Tugas Penunjang} &= (1 / (1 - \text{FTP} / 100)) \\
 &= (1 / (1 - 1,93 / 100)) \\
 &= (1 / 0,9807) \\
 &= 1,019
 \end{aligned}$$

Diketahui:

- 1) Rata-rata waktu tugas penunjang per minggu: 28,125 menit
- 2) Jumlah minggu dalam setahun: 52 minggu
- 3) Waktu Kerja Tersedia (WKT): 75.600 menit per tahun

d. menghitung kebutuhan SDM

Perhitungan kebutuhan sumber daya manusia perunit kerja tujuannya adalah diperolehnya jumlah dan jenis/kategori sumber daya manusia perunit kerja sesuai dengan beban kerja selama satu tahun. Adapun data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 di RS. Bhayangkara TK. II Sartika Asih Bandung.

Tabel 6 Menghitung Kebutuhan SDM

No	Tahun (Capaian 1th)	Jumlah	
		Rawat Inap	Rawat jalan
1	2024	6.242	40.393
Jumlah Total		46.636	

Adapun rumus untuk menghitung kebutuhan sumber daya manusia:

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Capaian 1 th}}{\text{Standar Beban Kerja}} \times \text{STP}$$

Tabel 7 Cara Menghitung Kebutuhan SDM

No	Jabatan	Kegiatan	Capaian per Tahun	SBK (WKT ÷ Rata-rata waktu)	Kebutuhan SDM (Capaian ÷ SBK × FTP)
1		Menyusun laporan bulanan	12 laporan	1.540 ÷ 90 = 17	12 ÷ 17 × 1,02 = 0,72

Ketua Instalasi Rekam Medis	Rapat koordinasi dan supervisi		24 kali	$1.540 \div 75 = 20$	$24 \div 20 \times 1,02 = 1,22$	
	Evaluasi staf & monitoring kinerja		30 kali	$1.540 \div 60 = 25$	$30 \div 25 \times 1,02 = 1,22$	
	Subtotal Ketua Instalasi				3,16 →	
					dibulatkan: 1 orang	
2	Koordinator Pelayanan RM	Menyusun jadwal petugas		50 kali	$1.540 \div 40 = 38$	$50 \div 38 \times 1,02 = 1,34$
		Mengecek kelengkapan dokumen harian		150 kali	$1.540 \div 12 = 128$	$150 \div 128 \times 1,02 = 1,20$
		Koordinasi pelayanan dengan unit lain		40 kali	$1.540 \div 50 = 30$	$40 \div 30 \times 1,02 = 1,36$
		Subtotal Koordinator				3,90 →
				dibulatkan: 4 orang		
3	Petugas Pendaftaran RJ	Mendaftarkan pasien baru		20.197 pasien	$92.400 \div 10 = 9.240$	$20.197 \div 9.240 \times 1,02 = 2,23$
		Mendaftarkan pasien lama		20.196 pasien	$92.400 \div 8 = 11.550$	$20.196 \div 11.550 \times 1,02 = 1,78$
		Input data SIMRS		40.393 entri	$92.400 \div 7 = 13.200$	$40.393 \div 13.200 \times 1,02 = 3,12$
		Pembuatan SEP (jaminan)		40.393 SEP	$92.400 \div 6 = 15.400$	$40.393 \div 15.400 \times 1,02 = 2,67$
Subtotal Pendaftaran RJ				9,80 →		
				dibulatkan: 10 orang		
4	Petugas Filling & Distribusi	Mencari dan mengambil berkas		46.636 berkas	$135.240 \div 7 = 19.320$	$46.636 \div 19.320 \times 1,02 = 2,46$
		Mengembalikan dan menyimpan berkas		46.636 berkas	$135.240 \div 6 = 22.540$	$46.636 \div 22.540 \times 1,02 = 2,11$
		Distribusi berkas ke unit pelayanan		46.636 berkas	$135.240 \div 6 = 22.540$	$46.636 \div 22.540 \times 1,02 = 2,11$

Entri buku peminjaman arsip	46.636	$135.240 \div 5$	$46.636 \div 27.048$
	entri	$= 27.048$	$\times 1,02 = 1,76$
Subtotal Filling & Distribusi		8,44	→
		dibulatkan:	9
		orang	

Untuk memenuhi pelayanan di Instalasi Rekam Medis RS Bhayangkara TK. II Sartika Asih Bandung, dibutuhkan total 24 orang petugas yang terdiri dari:

- 1) 1 orang Ketua Instalasi Rekam Medis, dengan waktu kerja tersedia 1.540 menit per tahun. Tugas utamanya bersifat manajerial seperti menyusun laporan, rapat, dan evaluasi, dengan standar beban kerja sekitar 17–25 kegiatan per tahun.
- 2) 4 orang Koordinator Pelayanan, yang menangani kegiatan seperti menyusun jadwal, mengecek dokumen harian, dan koordinasi unit. Waktu kerja tersedia juga 1.540 menit per tahun, dengan standar beban kerja 30–128 kegiatan koordinatif.
- 3) 10 orang Petugas Pendaftaran Rawat Jalan, untuk melayani sekitar 40.393 pasien dalam setahun. Waktu kerja tersedia 92.400 menit per tahun. Seorang petugas dapat melayani antara 9.240 hingga 15.400 pasien atau entri data tergantung jenis tugasnya.
- 4) 9 orang Petugas Filling dan Distribusi, untuk menangani sekitar 46.636 berkas rekam medis. Waktu kerja tersedia 135.240 menit per tahun. Standar beban kerja mereka antara 19.320 hingga 27.048 berkas atau entri per tahun.

Tabel 8 Rekapitulasi Kebutuhan SDM

Jabatan	Jumlah Kebutuhan SDM
Ketua Instalasi Rekam Medis	1 orang
Koordinator Pelayanan RM	4 orang
Petugas Pendaftaran Rawat Jalan	10 orang
Petugas Filling & Distribusi	9 orang
Total	24 orang

Discussion

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Sartika Asih Bandung, diketahui bahwa rumah sakit ini telah memiliki struktur organisasi yang lengkap serta fasilitas pelayanan yang memadai. Rumah sakit juga telah menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU), yang mendukung pelaksanaan pelayanan secara fleksibel dan efisien. Instalasi Rekam Medis sebagai salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan, turut

menjalankan peran strategis dalam pengelolaan data pasien dan dokumen medis. Dari hasil analisis beban kerja, khususnya pada unit pendaftaran rawat jalan, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara jumlah petugas yang tersedia dengan beban kerja aktual di lapangan. Saat ini, jumlah petugas pendaftaran rawat jalan sebanyak 4 orang, sementara berdasarkan hasil perhitungan dengan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), jumlah ideal petugas yang dibutuhkan adalah sebanyak 10 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan sebanyak 6 orang petugas, yang jika tidak segera ditindaklanjuti, dapat memengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran. Beban kerja yang dihadapi petugas pendaftaran tidak hanya mencakup tugas utama seperti pendaftaran pasien baru dan lama, tetapi juga mencakup tugas administratif lainnya seperti input data SIMRS dan pembuatan SEP. Dengan waktu kerja tersedia sebesar 92.400 menit per tahun, standar beban kerja (SBK) untuk setiap jenis kegiatan dihitung berdasarkan waktu rata-rata yang dibutuhkan per kegiatan. Dari hasil penghitungan, diketahui bahwa satu orang petugas mampu melayani antara 9.240 hingga 15.400 unit pelayanan per tahun tergantung pada jenis tugasnya. Sementara itu, volume kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2024 mencapai 40.393 kunjungan. Selain unit pendaftaran, kebutuhan SDM juga dihitung untuk jabatan lain seperti Ketua Instalasi Rekam Medis, Koordinator Pelayanan, dan Petugas Filing dan Distribusi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dibutuhkan masing-masing 1 orang Ketua Instalasi, 4 orang Koordinator Pelayanan, dan 9 orang Petugas Filing dan Distribusi. Waktu kerja untuk petugas filing adalah sebesar 135.240 menit per tahun karena menggunakan sistem shift tujuh hari, dan standar beban kerja yang mampu dicapai oleh satu orang petugas berkisar antara 19.320 hingga 27.048 berkas per tahun.

Pelayanan pendaftaran di ruang rawat jalan merupakan langkah awal yang berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan rumah sakit. Hasil observasi di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung menunjukkan bahwa proses pendaftaran telah berjalan tertib dan sesuai dengan indikator mutu yang ditetapkan. Indikator mutu utama seperti waktu tunggu pelayanan telah terpenuhi, sesuai dengan Permenkes No. 30 Tahun 2022 yang menyebutkan bahwa waktu tunggu rawat jalan merupakan indikator nasional wajib (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Alur pelayanan yang lancar mencerminkan manajemen antrean yang baik. Dari sisi pengisian data, petugas melakukan input ke SIMRS secara tepat dan lengkap, yang penting untuk kesinambungan pelayanan dan mencegah kesalahan medis (Notoatmodjo, 2010). Selain itu, sikap dan komunikasi petugas yang ramah dan responsif turut mendukung kepuasan pasien (Azwar, 2011). Rumah sakit juga telah menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas. Keluhan pasien ditindaklanjuti sesuai prosedur, sebagai bentuk penerapan perbaikan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement) (Sugiyono, 2019).

KESIMPULAN

Kesimpulannya menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Bhayangkara TK. II Sartika Asih Bandung telah berjalan sesuai indikator mutu, terutama dalam hal waktu tunggu, ketepatan pengisian data, komunikasi, dan penanganan keluhan, yang mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Namun, analisis beban kerja dengan metode ABK-Kes mengungkapkan bahwa jumlah petugas saat ini belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan layanan secara optimal. Tingginya beban kerja, termasuk tugas administratif tambahan seperti input SIMRS dan pembuatan SEP, menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap alokasi SDM. Oleh karena itu, penyesuaian jumlah tenaga kerja sangat disarankan untuk menjaga efisiensi dan mutu pelayanan, sekaligus mengurangi potensi kesalahan dalam administrasi..

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2011). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2014). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- C, A. Putri, & M. Hidayat. (2021). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai*.
- Chrismawanti, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Pedoman penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Elliyanti, P., & Badoriasari, P. S. (2022). *Analisis Kinerja dan Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan*.
- Hendarman, H. (2019). *Manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indonesian Ministry of Health. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Keputusan Menteri Keuangan. (2011). *Keputusan Menteri Keuangan No. 265/KMK.05/2011 tentang Penetapan RS Bhayangkara TK II Sartika Asih sebagai BLU*. Jakarta: Kemenkeu.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Koesomowidjojo, S. R. (1993). *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, A. S. (1988). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurul, H. (2019). *Manajemen mutu pelayanan publik*. Jakarta: Kencana.
- Pemerintah Republik Indonesia. (1995). *Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumabsakitan*. Jakarta: Sekretariat Negara.