

**ANALISIS PENYEBAB TINGGINYA BEBAN KERJA PETUGAS PENDAFTARAN
PASIE GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG TRIWULAN I TAHUN 2015**

Ghani Sajidah *), Maryani Setyowati, M.Kes **)

*) Alumni D3 RMIK UDINUS

***) Pengajar Fakultas Kesehatan UDINUS

ABSTRACT

Background: TPPGD is the place when patient serviced first. In registration, registrant will identify patient and give information about a procedure of registration. The patient registered by emergency condition. Results of survey early there is one registration counter serving registration emergency patient, serving registration RJ patients clinic teeth and registration RI. This caused most of the service for patients long 6.5 minutes/ patient. And some patients were not satisfied. Besides that, the registration process also emerged as a lot of people in the line must be registered and growth. So that was the registration process and data input manually into the system, as well as the accumulation of work on the job. This research will be analyzed the cause of the high workload officers TPPGD.

Methods: The research is descriptive and quantitative method with *cross-sectional*. Population in this research are TPPGD registrants and the sample used total... divided into 4 samples of population. Research instrument used questionnaire and the result of dialogue with a registrant observation. Processing data that is used in this research are editing, and tabulation coding.

Result: Standard procedures do not describe the process of specific services at TPPGD, officers from 1 characteristic work is old and the means or skill of the officers in enrolling patients who can affect the process of services in TPPGD with the state of copies of the functions and many tasks to be done by one officer counter registration, the total registration officers in as many as four TPPGD four men all. And to the discussion the task of the registration of everything the same.

Conclusion: of this research is the dual function in TPPGD and service standards that is less specific. Suggested to repair the standard description of the duties and procedures to be more specific, and add special officers to enroll patients RI to register patients will be RI.

Key word : registration, characteristics, standards

Bibliography : 20 (1989-2014)

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.^[1] Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis, harus membuat rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan, dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan.^[2] Rekam medis sendiri ada dua yaitu rekam medis bagian pencatatan data dan bagian pengolahan data. Rekam medis bagian pencatatan data terdiri dari Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPGD), Instalasi Gawat Darurat (IGD), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI), Instalasi Rawat Inap (IRI). Sedangkan rekam medis bagian pengolahan data yaitu assembling, koding indeksing, analising reporting, dan filing.

Tempat Pendaftaran Pasien atau yang disebut loket pendaftaran adalah bagian pertama pelayanan non medis yang diberikan kepada pasien. Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah tempat pendaftaran pasien gawat darurat, petugas Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat akan mencatat data identitas pasien dan data sosial pasien serta memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut.^[1] Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu unit di rumah sakit yang harus dapat memberikan pelayanan darurat kepada masyarakat yang menderita penyakit akut dan mengalami kecelakaan, sesuai standar. Pada Instalasi Gawat Darurat pasien akan dilihat tingkat *emergency*. Tugas pokok dari petugas Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah menerima pasien dan melakukan kegiatan pencatatan identifikasi

pasien serta wawancara terhadap pasien atau keluarga pasien.^[3] Ketika petugas pendaftaran dapat mendaftarkan pasien secara cepat dan tepat akan terwujud mutu pendaftaran yang baik, karena pasien yang datang untuk berobat tidak perlu menunggu lama.

Berdasarkan survei awal terdapat satu loket pendaftaran pasien gawat darurat yang melayani pendaftaran pasien gawat darurat, melayani pendaftaran RJ poliklinik gigi dan mendaftarkan pasien gawat darurat yang akan di rawat inap. Hal tersebut mengakibatkan rata-rata lama pelayanan kepada pasien adalah 6.5 menit/pasien yang menyebabkan sebagian pasien merasa tidak puas, Selain itu hambatan proses pendaftaran juga muncul ketika banyak pasien yang harus didaftarkan tetapi koneksi dari sistem terganggu. Sehingga dengan terpaksa proses pendaftaran secara manual dan penginputan data ke dalam sistem tertunda serta terjadinya penumpukan pekerjaan Penumpukan penginputan data pasien itu terjadi ke shift berikutnya, sehingga akan menjadi beban kerja tambahan bagi petugas shift berikutnya.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penyebab tingginya beban kerja petugas pendaftaran pasien gawat darurat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross-sectional*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah adalah petugas pendaftara pasien gawat darurat yaitu sebanyak 4 petugas pendaftaran. Sampel penelitian ini menggunakan semua populasi yang ada. Variabel penelitian ini yaitu Standar pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat, petugas pendaftaran pasien gawat darurat meliputi karakteristik, keterampilan, kinerja dan

deskripsi pekerjaan meliputi tugas utama, tugas tambahan tambahan.

HASIL & PENGAMATAN

1. Standar Prosedur Operasional Registrasi

Pasien di Instalasi Gawat Darurat

Sebagai suatu proses penerimaan pasien di Instalasi Gawat Darurat untuk dapat diterima berobat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Prosedur :

- a. Perawat IGD melakukan *triage* terhadap pasien dan keluarga pasien melakukan proses pendaftaran pasien.
- b. Sapa pasien atau keluarga pasien dengan senyum dan member salam "Assalamu'alaikum warahmatullahiwabarakatu" selamat pagi/ siang/ sore dan malam, ada yang bisa di bantu?
- c. Tanyakan kepada pasien tentang :
 - 1) Apakah bapak atau ibu sudah pernah berobat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung?
 - 2) Apakah Bapak atau ibu membawa surat pengantar dari dokter atau perusahaan?
 - 3) Bapak atau ibu ingin berobat ke poliklinik mana atau dokter siapa?
- d. Setelah diketahui sebagai pasien baru, persilahkan keluarga pasien mengisi formulir pendaftaran secara lengkap sesuai dengan kartu pengenal atau identitas pasien dan menandatangani.
- e. Jika diketahui sebagai pasien lama mintalah kartu berobat pasien dan surat pengantar atau rujukan jika pasien asuransi atau perusahaan untuk pembuatan SEP atau jaminan.
- f. Input nomor rekam medis di komputer, setelah muncul identitas pasien di komputer kemudian cek kembali pastikan nomor rekam medis tersebut benar milik pasien yang kan berobat saat itu dengan cara tanyakan tempat dan tanggal lahir pasien, alamat dan nama keluarga.
- g. Jika pasien baru buatlah kartu emboss
- h. Serahkan kartu berobat pasien kepada pasien dan jelaskan "jika bapak atau ibu datang berobat ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung harap kartunya dibawa, untuk memudahkan pencarian data bapak atau ibu"
- i. Persilahkan pasien menunggu di poliklinik yang dituju dan sebutkan tempat letak polikliniknya.
- j. Tuliskan tanggal berobat dan serahkan rekam medis tersebut kepada perawat IGD.
- k. Setelah pasien mendapat pelayanan di IGD oleh dokter yang memeriksa, perawat IGD cetak kwitansi untuk membayar biaya pengobatan dibagian kasir.
- l. Apabila setelah mendapat pelayanan di IGD, pasien disarankan rawat inap oleh dokter yang memeriksa maka proses admisi pasien.

2. Karakteristik Petugas Pendaftaran Pasien Gawat Darurat

Tabel 1 Karakteristik Petugas

Pertanyaan	Petugas Pendaftaran Pasien Gawat Darurat			
	A	B	C	D
Jenis kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Laki-laki	Laki-laki
Usia	26 tahun	24 tahun	23 tahun	25 tahun
Tingkat pendidikan	SMA	D-III RMIK	D-III TI	SMA
Lama kerja di bagian TPPGD	4 bulan	1.5 tahun	3 tahun	2 tahun
Jam kerja/hari	7-10	7-10	7-10	7-10
Jumlah Libur/bulan	8 hari	4 hari libur, 4 hari lepas	8 hari	8 hari

Tabel 2 Hasil Observasi Lamanya Waktu Pelayanan

Petugas Pendaftaran	Rata-rata lama waktu pelayanan	Keterangan
A	7 menit 33 detik	Pasien IGD
B	6 menit 34 detik	
C	9 menit 55 detik	
D	5 menit 47 detik	

Dari hasil observasi yang dilakukan kepada petugas pendaftaran pasien gawat darurat, diambil 3 sampel pasien yang didaftarkan oleh masing-masing petugas pendaftaran secara bersamaan. Didapatkan rata-rata lama waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas "C" yang paling lama yaitu 9 menit 55 detik dengan catatan pada saat petugas "C" melakukan proses pendaftaran pasien koneksi dari SIMRS mengalami gangguan, dan rata-rata lama pelayanan yang dilakukan oleh petugas "D" yang tercepat yaitu 5 menit 47 detik. Petugas "A" dan "B" mendaftarkan pasien dengan cara satu per satu saat keadaan pasien ramai. Sedangkan untuk petugas "C" dan "D" mendaftarkan pasien dengan cara kolektif.

3. Hasil Wawancara

Hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 (empat) petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat mengenai jenis tugas pokok dari petugas pendaftaran di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah mendaftarkan

pasien IGD, mendaftarkan pasien gigi RJ atau poli gigi pasien umum, mendaftarkan semua pasien GD yang akan di rawat inap, membuat dan menyiapkan formulir pemeriksaan GD, mendistribusikan formulir pemeriksaan untuk pasien GD ke IGD, menyiapkan DRM pasien yang akan di RI, menjelaskan besarnya harga ruang perawatan dan harga pengobatan kepada pasien. kemudian untuk tugas tambahan dari petugas pendaftaran di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat dari hasil wawancara keempat petugas jawabannya sama yaitu mencetak barkot namun dua diantaranya menambahkan mengambil formulir pemeriksaan untuk pasien GD di IRM dan mengkode penyakit untuk pembuatan SEP pasien BPJS. Jumlah petugas pendaftaran yang ada di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah empat petugas, dengan jumlah loket yang ada hanya satu loket. Dilakukan sistem shift dalam bekerja, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat sistem pembagian

jadwal di buat sama rata dalam pembagian shift, setiap petugas mendapatkan jatah pagi dua kali, siang dua kali, malam dua kali dan lepas tugas sehari dan libur sehari, dengan pembagian waktu pagi mulai dari pukul 07.00-14.00, siang mulai 14.00-21.00, malam mulai pukul 21.00-07.00, petugas mendapatkan lepas tugas dan libur sehari. Pembagian shift tersebut akan berotasi terus. Jadi dalam 6 (enam) hari setiap petugas mendapatkan jatah kerja sebanyak 48 jam dalam enam hari. Berdasarkan kebijakan setiap petugas bekerja dalam satu bulan 160 jam, jika dalam satu bulan mereka bekerja lebih dari 160 jam maka dianggap ekstra atau masuk kejadwal bulan berikutnya. Namun pada kenyataannya menurut petugas pendaftaran dalam satu bulan mereka bisa bekerja dengan jumlah jam kerja melebihi 160 jam, jika hal tersebut terjadi maka kelebihan yang terjadi akan menjadi ekstra libur. Bagian pendaftaran pasien selalu ada pasien baru dan pasien lama, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada keempat petugas pendaftaran pasien dalam mendaftarkan pasien hampir sama hanya berbeda dalam mendaftarkan pasien baru dan lama adalah adanya KIB yang diminta dari pasien lama, jika pasien tidak membawa KIB maka tanyakan identitas pasien. Untuk langkah-langkah dalam mendaftarkan pasien baru dari hasil wawancara terhadap empat petugas pendaftaran ada 1 (satu) petugas mendaftarkannya dengan cara yang berbeda yaitu dengan membuat formulir pemeriksaan terlebih dahulu sebelum mendaftarkan secara komputerisasi seperti pertama yang dilakukan adalah beri salam, tanyakan apakah sebelumnya sudah pernah periksa ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung atau belum, menanyakan nama, alamat dan tanggal lahir dengan menyuruh mengisikan identitas pasien pada formulir data diri pasien, buat formulir pemeriksaan untuk pasien

gawat darurat, mendistribusikan formulir pemeriksaan pasien ke Instalasi Gawat Darurat, cek identitas pasien pada sistem, untuk memastikan jika pasien tersebut memang belum pernah periksa di Rumah Sakit Islam Sultan Agung, jika memang benar pasien baru maka inputkan data pasien ke dalam sistem, setelah menginputkan data pasien, kemudian mendaftarkan pasien sebagai pasien gawat darurat, mencetak barkot dan serahkan ke Instalasi Gawat Darurat, setelah selesai persilahkan keluarga pasien untuk menunggu di ruang tunggu. Kemudian tiga petugas lainnya dalam mendaftarkan pasien baru dengan cara beri salam kepada pasien atau keluarga pasien, menyerahkan formulir pengisian data diri pasien sambil ditanya sudah pernah datang berobat ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung atau belum, setelah nama dan alamat pasien diketahui, mencek identitas pasien di sistem, jika memang sudah pasti pasien adalah pasien pasien baru maka inputkan data diri pasien ke sistem, tanyakan adakah asuransi yang dimiliki. Keluarga pasien dipersilahkan untuk duduk menunggu, kemudian setelah menginputkan data diri pasien ke sistem jika pasien merupakan pasien asuransi BPJS maka buat SEP, jika asuransi perusahaan atau lainnya disuruh untuk melengkapi persyaratannya. setelah selesai menginputkan daftarkan sebagai pasien gawat darurat kemudian buat formulir pemeriksaan lalu distribusikan formulir pemeriksaan tersebut ke Instalasi Gawat Darurat. Sedangkan dalam mendaftarkan pasien lama dari hasil wawancara keempat petugas yaitu memberi salam kepada pasien atau keluarga pasien, menyerahkan formulir pengisian data diri pasien sambil bertanya sudah pernah datang berobat ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung atau belum, setelah tahu nama dan alamat pasien, mencek identitas pasien di sistem

pendaftaran, jika memang sudah pasti pasien adalah pasien lama maka *update* data diri pasien yang ada sistem, menanyakan adakah asuransi yang dimiliki atau tidak. Kemudian keluarga pasien dipersilahkan untuk duduk menunggu, setelah mengupdate data diri pasien di sistem jika pasien merupakan pasien asuransi BPJS maka buatlah SEP, jika asuransi perusahaan atau lainnya disuruh untuk melengkapi persyaratannya. Setelah selesai mendaftarkan pasien sebagai pasien gawat darurat kemudian buatlah formulir pemeriksaan lalu distribusikan formulir pemeriksaan tersebut ke Instalasi Gawat Darurat. Jika dalam keadaan pasien ramai maka bagaimana cara petugas dalam mendaftarkan pasien agar tetap dapat mendaftarkan dengan cepat adalah dengan cara keluarga pasien diberi formulir data diri pasien untuk diisi, pasien didaftarkan satu persatu ke sistem sesuai tata prosedur, setelah pasien yang pertama selesai didaftarkan ke sistem dan dibuatkan formulir pemeriksaan kemudian distribusikan formulir pemeriksaan ke Instalasi Gawat Darurat selanjutnya mendaftarkan pasien berikutnya, dua petugas mendaftarkan seperti itu dengan mendaftarkan satu per satu. Dan dua petugas lainnya mendaftarkannya dengan cara keluarga pasien diberi lembar pengisian data identitas pasien untuk diisi, baik pasien baru atau pasien lama; dibuatkan formulir pemeriksaan pasien gawat darurat; distribusikan formulir pemeriksaan ke Instalasi Gawat Darurat; baru dari semua pasien yang tadi mendaftar di daftarkan ke SIMRS. Lama waktu pelayanan jika dilakukan didaftarkan satu persatu didapat rata-rata waktu pelayanan 7 menit 8 detik dan 6 menit 36 detik, sedangkan rata-rata waktu pelayanan dengan cara mendaftarkan secara kolektif didapat rata-rata waktu pelayanan 5 menit 6 detik dan 11 menit 35 detik dengan catatan

jaringan SIMRS mengalami gangguan. Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat, petugas juga mendaftarkan pasien GD yang akan RI, dari hasil wawancara terhadap keempat petugas, cara dalam mendaftarkan pasien GD yang akan RI pada dasarnya sama yaitu mendaftarkan pasien yang akan RI menurut petugas "D" adalah setelah pasien atau keluarga pasien menyerahkan surat perintah mondok atau langsung menawarkan jenis kelas perawatan dan dijelaskan biaya perawatan dan kamar, tapi untuk pasien JKN PBI tidak di tawari karena pasti kelas tiga, pasien juga di tanya kepesertaanya termasuk ke kelas apa, di tanya mau naik kelas atau menggunakan kelas sesuai dari keanggotaannya. Jika kelas yang diinginkan tidak ada disarankan naik kelas atau mau dirujuk ke RS lain. Jika sudah pasti mendapatkan ruang perawatan daftarkan pasien untuk rawat inap, kemudian membuatkan DRM untuk RI dan serahkan kepada perawat yang bertanggung jawab. Dari hasil wawancara dengan keempat petugas mengenai masalah yang sering dijumpai yang mengganggu proses jalannya dalam pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah masalah jaringan SIMRS yang mengalami trouble. Dan saat jaringan SIMRS mengalami trouble agar proses pendaftaran tetap berlangsung maka semua pasien dianggap pasien baru, keluarga pasien diberi formulir data diri pasien untuk mengisinya, kemudian membuatkan formulir pemeriksaan pasien gawat darurat, data pasien ditulis pada kertas yang memang di gunakan untuk menulis data pasien yang berobat pada saat sistem mengalami gangguan, kemudian setelah jaringan SIMRS tidak ada masalah baru didaftarkan ke SIMRS. Jika sampai habis shift belum lancar maka petugas shift berikutnya yang mendaftarkan

ke SIMRS. Keempat dari petugas pendaftaran melakukan hal yang sama seperti itu.

PEMBAHASAN

Standar atau kebijakan kerja harus dijelaskan kepada semua staff karena kinerja staff akan terus dinilai oleh pimpinan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan reward kepada mereka yang dianggap mampu kerja.^[4] Standar kerja yang dijadikan acuan dalam menjalankan tugas harus benar-benar menggambarkan atau mendeskripsikan kegiatan selain itu juga standar yang ada juga bisa membuat jalannya pekerjaan menjadi mudah dan cepat. Standar dan deskripsi tugas pokok sebaiknya lebih spesifik untuk setiap bagiannya. Standar dan deskripsi tugas dari petugas baiknya juga ditempel pada setiap bagiannya, sebaiknya dicantumkan juga berapa lama standar waktu pelayanan.

Sumber Daya Manusia adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Sumber Daya Manusia meliputi pendidikan, jenis kelamin, usia, masa kerja ^[5]. Karakteristik dari Sumber Daya Manusia seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, keterampilan merupakan beberapa faktor yang kemampuan, kebolehan dan keterbatasan dalam bekerja.^[6] Dari hasil penelitian untuk karakteristik dari keempat petugas Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat semuanya adalah laki-laki, dari keempat petugas pendaftaran yang ada semuanya laki-laki, dua diantaranya memiliki pendidikan adalah SMA, dan dua diantaranya adalah Diploma RMIK dan Diploma TI. Dari keempat petugas pendaftaran yang ada masing-masing memiliki masa kerja yang berbeda, paling lama masa kerjanya adalah selama 3 tahun, dan paling baru masa kerjanya adalah 4 bulan, dan yang lainnya 2 tahun dan 1,5 tahun. Tingkat pendidikan dari petugas tidak begitu mempengaruhi karena dilihat dari hasil observasi dalam melakukan pelayanan pendaftaran dengan bagaimana mereka memberikan pelayanan terhadap pasien. Namun

lebih dari masa kerja dan keterampilan yang lebih mempengaruhi bagaimana pelayanan yang diberikan, kapasitas dalam bekerja, dan produktivitas dari setiap petugas. Tingkat pendidikan harus selalu dikembangkan baik melalui jalur pendidikan formal maupun informal, karena setiap penggunaan teknologi hanya akan dapat kita kuasi dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang handal.^[7] Menurut pendapat lain makin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah menerima informasi sehingga makin meningkat pula kinerjanya.^[6] Faktor keterampilan baik keterampilan teknis maupun management sangat menentukan tingkat pencapaian produktivitasnya.^[6] konsep umum dari produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*) per satuan waktu. Produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila: Jumlah produksi atau keluaran meningkat dengan jumlah masukan atau sumber daya yang sama; Jumlah produksi atau keluaran sama atau meningkat dengan jumlah masukan atau sumber daya lebih kecil; dan Produksi atau keluaran meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil. Namun kenyataannya yang ada di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat yang paling berpengaruh dalam proses pelayanan adalah keterampilan dalam mendaftarkan pasien, dalam mengerjakan banyak tugas yang harus dikerjakan seorang diri. Masa kerja yang berpengaruh karena semakin lama bekerja dibagian yang sama, semakin sering melakukan kegiatan yang diulang-ulang sama setiap harinya, dan jika mengalami masalah yang mengganggu proses dalam bekerja sudah mengerti bagaimana mengatasi masalah yang ada berdasarkan pengalaman kerjanya. Pengalaman itu merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien (klien). Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa yang lalu. Sehingga dapat dikatakan, semakin lama

seseorang bekerja semakin baik pula dalam memberikan pelayanan^[7]

Tempat pendaftaran Pasien Gawat Darurat adalah salah satu bagian rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang pada kasus-kasus gawat atau darurat atau gawat tidak darurat atau darurat tidak gawat atau gawat dan darurat. Pendaftaran pasien Gawat Darurat adalah penerimaan pasien khusus untuk pasien gawat darurat. Tupoksi atau uraian tugas dari petugas pendaftaran yaitu mendaftarkan pasien RJ dan mendaftarkan pasien RI merupakan tugas pokok yang memang dikerjakan oleh semua petugas pendaftaran. Fungsi dari petugas pendaftaran pasien gawat darurat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung disamakan dengan petugas pendaftaran lainnya. Petugas pendaftaran pasien gawat darurat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung melakukan pencatatan data, mendaftarkan pasien RJ, mendaftarkan pasien RI. Sehingga terjadi rangkap fungsi di bagian pendaftaran pasien GD. Yang sebenarnya petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat hanya mendaftarkan pasien GD saja sesuai dengan kegawatan kasusnya, tapi juga mendaftarkan pasien RJ dan RI.

Beban kerja yang diterima oleh seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Kapasitas kerja adalah keserasian antara pekerja dan pekerjaannya, maksudnya pekerja dapat bekerja sesuai kemampuan, kebolehan dan keterbatasannya. Hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu tugas-tugas yang bersifat fisik yang berkaitan dengan sarana kerja dan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan.^[6] Tugas yang banyak dan dilakukan oleh satu petugas dengan satu loket pendaftaran, petugas mendaftarkan pasien GD, mendaftarkan

pasien RI dan mendaftarkan pasien RJ poli gigi, petugas akan mengalami penurunan dalam kemampuan kerja saat bekerja sudah lama atau semakin siang jika shift pagi. Selain itu petugas pendaftaran bekerja tidak sekedar mendaftarkan tapi juga melayani pasien dan berkomunikasi dengan pasien, sehingga dengan tekanan beban kerja yang banyak, petugas harus cepat dan ramah dalam melayani pasien.

Maksimum waktu kerja tambahan yang masih efisien adalah 30 menit. Sedangkan di antara waktu kerja harus disediakan waktu istirahat yang jumlahnya antara 15-30% dari seluruh waktu kerja.^[6] Sedangkan yang terjadi di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat dari hasil wawancara terhadap empat petugas yang ada, setiap petugas mendapatkan shift pagi, shift siang, shift malam masing-masing dua kali dan lepas satu hari, libur satu hari disetiap minggunya, 7 jam pada shift pagi dan siang, 10 jam pada shift malam. Jadi kalau di jumlahkan dalam satu minggu petugas bekerja selama 48 jam. Standarnya atau kebijakan yang dibuat rumah sakit, lama jam kerja dalam satu bulan adalah 160 jam per bulan, jika dilihat dari sistem shift kerjanya dengan empat petugas pendaftaran gawat darurat, tidak semua petugas mendapatkan bagian libur delapan hari, bisa kurang dari delapan hari dan juga lamanya jam kerja dalam satu bulan bisa lebih dari 160 jam, ada yang mendapat 192 jam per bulan ada pula 180 jam per bulan dengan tingginya jam kerja yang terjadi dan susahnyanya untuk beristirahat karena semua tugas yang ada dikerjakan seorang diri ini membuat produktivitas dalam bekerja turun. Untuk beristirahat makan siang dan ibadah pun sepintar-pintar petugas untuk mengambil waktu luang, terkadang bisa tidak ada waktu untuk beristirahat makan siang. Jam kerja berlebihan, jam kerja lembur diluar batas kemampuan akan dapat mempercepat memunculkan kelelahan, menurunkan ketepatan, kecepatan dan ketelitian dalam bekerja, serta akan meningkatkan angka absen dari petugasnya.^[6] Dengan keadaan jam kerja yang tinggi semakin

lama akan memperburuk keadaan dari petugas karena mengalami kelelahan dalam bekerja bisa berdampak pada kesehatan jasmani dan rohaninnya. Jika keadaan seperti itu harus berulang setiap harinya.

Standar prosedur yang ada belum spesifik menggambarkan pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat. Dari keempat petugas pendaftaran yang ada melakukan rangkap fungsi, sebagai petugas pendaftaran pasien gawat darurat, pendaftaran pasien rawat jalan poli gigi, mendaftarkan pasien gawat darurat yang akan di rawat inap, dengan rangkap fungsi yang terjadi maka keterampilan dan cara petugas dalam mendaftarkan pasien sangat dibutuhkan agar proses pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat tetap berjalan lancar, karena dengan beban kerja yang banyak dan rangkap fungsi yang terjadi dapat mempengaruhi produktivitas dalam bekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Standar prosedur pelayanan yang ada dalam menggambarkan langkah-langkah melakukan kegiatan registrasi pasien GD, tidak spesifik menggambarkan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat namun lebih ke pasien RJ, walaupun awalnya menggambarkan langkah-langkah kegiatan di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat.
2. Sumber daya manusia di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang meliputi empat petugas pendaftaran pasien GD yang semuanya laki-laki, usia dari keempat petugas pendaftaran yang ada usianya mulai paling muda adalah 23 tahun dan yang tertua 26 tahun, dari keempat petugas yang ada, 2 petugas pendataran pasien GD

pendidikan terakhirnya SMA dan 2 siasanya pendidikan terakhirnya Diploma, rata-rata lama kerja dari petugas pendaftaran pasien GD 1-2 tahun, keterampilan petugas pendaftaran pasien GD dalam melaksanakan semua tugas dan mendaftarkan pasien IGD, pasien IGD yang akan dirawat inap dan pasien RJ poli gigi secara bersamaan dengan seorang diri dikerjakan oleh mereka. Dari semuanya yang berperan besar dalam lancarnya kegiatan yang ada di pendaftaan adalah keterampilan petugas dalam mendaftarkan, cara atau keterampilan bagaimana petugas mendaftarkan dengan cepat itu yang dapat mempengaruhi proses pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat dan semua pekerjaan dilakukan oleh satu petugas dalam satu kali shift.

3. Deskripsi pekerjaan dari petugas pendaftaran pasien gawat darurat untuk tugas pokok semuanya sama, baik itu petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat, petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan dan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap. Semuanya sama mendaftarkan pasien RJ dan pasien RI. Kegiatannya meliputi mendaftarkan pasien GD, membuat form pemeriksaan untuk pasien GD, mendaftarkan pasien GD yang akan di RI, menyiapkan DRM untuk RI, mendaftarkan pasien umum RJ poli gigi, mendistribusikan form pemeriksaan untuk pasien GD. Dan untuk tugas tambahannya seperti mencetak barkot untuk pasien RI permintaan dari bangsal, dan mengkode penyakit untuk pasien BPJS GD dalam pembuatan SEP, semuanya dilakukan sendiri. Dari semua kegiatan yang dilakukan yang membuat lama adalah saat mencarikan ruang perawatan untuk pasien GD yang di RI, sementara hampir 80%

4. pasien GD dianjurkan untuk RI. Dikerjakan dengan satu loket satu petugas pendaftaran.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Standar pelayanan pendaftaran pasien gawat darurat dibuat lebih spesifik lagi dalam mendeskripsikan kegiatan serta ditambahkan atau dicantumkan standar lamanya waktu pelayanan.
2. Lebih sering lagi diadakannya pelatihan-pelatihan kerja untuk petugas.
3. Tambahkan petugas khusus untuk mendaftarkan pasien RI untuk mendaftarkan pasien GD yang akan di RI.
4. Dibuatkan sistem yang terintegrasi mengenai informasi penggunaan TT untuk rawat inap sehingga petugas tidak secara manual menyakan TT yang kosong menggunakan telepon kebagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap.

DAFTAR PUSTAKA

1. www.kemendagri.go.id. Undang-Undnag Republik Indonesi Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Jakarta. 2009
2. Soebarto, Khusnul Khatimah. *Tinjauan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di TPPRJ RSUD Datu Sanggul Rantau Tahun 2011*, Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Volume 1 Halaman : 26. 2011
3. Rumah Sakit Islam Sultan Agung. *Standar Prosedur Operasional*, Semarang 2014
4. A, Gde Muninjaya A. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta 2004
5. Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka Jakarta. 1995
6. Sabarguna, Boy Subirosa. *Manajemen Rumah Sakit*, . Jakarta. 2009
7. Tarwaka, Solichul HA dan Bakri, Lilik Sudiajeng. *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*, Universitas Islam Batik Surakarta. 2004

