

# ANALISA KEBUTUHAN TENAGA KERJA DI BAGIAN PENDAFTARAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WISN DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG TAHUN 2015

***Osel Maharani\*)*, *Maryani Setyowati\*\*)***

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*\*) Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula 1 No 5 – 11 Semarang

Email : [oselamaharani30@gmail.com](mailto:oselamaharani30@gmail.com)

## ABSTRACT

Based on preliminary survey of admission section it was found that the workload was too high, because from 4 persons working at Emergency Room in the morning shift only 1 person is handling admission services, on the other hand, the Emergency Room visit rate is 62 patients per day. Workers from Emergency Room and outpatients also have duty to also register the new inpatients, which add the already high workload and long waiting time and also creating a long line at admission section. The fact that service standard is unavailable also leads to occasional long service time for the patients. The objective of this research is to identify workers requirement at admission section in Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang based on the workload in 2015.

This research is a descriptive research, with observation and interview method, and also *cross sectional* approach. The population in this research is the number of patients' visit during 2014 and the number of admission staff. From those data, a sample of 100 patients and 7 admission staffs is taken.

The observation result for average action time at admission section per patient is as follows: staff A 4,23 minutes, staff B 4,06 minutes, staff C 3,16 minutes, staff D 3,50 minutes, staff E 2,57 minutes, staff F 10,42 minutes and staff G 6,44 minutes. Admission staff characteristics are 23 – 46 years old, education levels are high school, diploma, and university graduates, 2 males and 5 females, length of service is 2 – 26 years. Effective workdays per year are 299 days for outpatient and inpatient staffs, and 365 days for ER staffs.

Calculation with WISN method shows that workers requirement at SEC admission is already adequate, Outpatients admission at D Building needs 3 more staffs, MCEB outpatients admission needs 2 more, Inpatients department needs 1 more, and Emergency Room admission is also already adequate. So as conclusions, additional staffs are needed in outpatients and inpatients admission to match the existing workload.

Key words : Worker, workload, admission, WISN

References :14 (1986 – 2011)

## Latar Belakang

Sarana pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk meningkatkan kesehatan.<sup>[1]</sup>

Tempat pendaftaran pasien atau yang sering dikenal sebagai loket pendaftaran pasien merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kali kepada pasien serta pencatatan identitas pasien. Tempat pendaftaran dibagi menjadi tiga bagian yaitu: Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI), dan Tempat pendaftaran pasien gawat darurat (TPPGD). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan pasien pertama kali sehingga perlu ditugaskan seorang petugas yang ramah, cepat, teliti, dan rapi. Karena di tempat ini dapat dilihat baik buruknya mutu pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat oleh pasien.<sup>[2]</sup>

Proses pencatatan identitas dan proses pelayanan kepada pasien diperlukan penyelenggaraan rekam medis yang dapat terlaksana dengan baik dan dapat memberikan informasi dari data yang lengkap, akurat dan tepat waktu jika itu semua di dukung dengan sumber daya manusia yang memadai dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya. Kualitas meliputi

tingkat pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja. Apabila tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja yang ada maka pekerja akan mengalami kelelahan kerja dan akan mengalami penurunan kesadaran sehingga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.<sup>[2]</sup>

Tujuan pada peningkatan mutu pelayanan yaitu dengan meningkatkan mutu kualitas sumber daya manusia. Dengan bertambahnya beban kerja dari tahun ke tahun dengan jumlah petugas tetap maka akan mengakibatkan kinerja menurun dan kelelahan, tetapi bila beban kerja sedikit tetapi jumlah petugas yang tersedia petugas yang tersedia banyak maka akan terjadi kelonggaran. Jumlah petugas di TPPRJ sebanyak 10 orang, di TPPRI sebanyak 2 orang, TPPGD sebanyak 4 orang dan pada petugas TPPGD juga merangkap jabatan dengan petugas TPPRI. Pada shift pagi terdapat 2 petugas TPPRJ bagian MCEB, 2 petugas TPPRJ Gedung D, 1 petugas TPPRJ SEC, 1 petugas TPPRI dan 1 petugas TPPGD, total 7 petugas pendaftaran pada shift pagi.

Tingginya beban kerja petugas pendaftaran UGD dikarenakan jumlah petugas yang berjumlah 4 orang untuk melayani di pendaftaran pagi, siang, sore

dan malam hari dimana rata-rata kunjungan pasien Gawat Darurat perhari 62 pasien. Jadi hanya terdapat 1 petugas gawat darurat yang merangkap tugas yaitu mendaftarkan pasien, menuliskan identitas pasien kedalam formulir, mengantar formulir rekam medis gawat darurat ke dokter, dan mencarikan kamar untuk pasien yang akan di rawat inap. Sehingga beban kerja petugas sangat tinggi dan pelayanan terhadap pasien pun menjadi sangat lambat serta antrian pasien yang akan mendaftar juga semakin panjang. Kemudian tidak terdapat standart waktu pelayanan baik untuk pasien lama maupun pasien baru , sehingga dalam proses pelayanan pasien kadang terlalu lama sehingga mengurangi efisiensi waktu pelayanan.

Oleh karena itu, masalah tenaga kerja perlu diperhatikan untuk mengetahui jumlah tenaga kerja dengan beban kerja yang akan mempengaruhi mutu pelayanan suatu rumah sakit terhadap pasien. Hal ini yang menjadi penelitian **“Analisis Kebutuhan Tenaga kerja di Bagian Pendaftaran dengan Menggunakan Metode WISN”**. Untuk harapan dapat mengetahui bagian mana yang masih memerlukan petugas pendaftaran tambahan dan bagian mana yang mengalami kelebihan petugas pendaftaran untuk pelayanan di tempat pendaftaran yang maksimal.

## TUJUAN

1. Tujuan Umum  
Mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja di bagian pendaftaran RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan beban kerja tahun 2015.
2. Tujuan Khusus
  - a. Mengidentifikasi karakteristik petugas.
  - b. Menganalisis jabatan dengan menguraikan job deskriptif.
  - c. Menghitung rata-rata waktu kerja tiap tugas pokok dan tugas tambahan tiap petugas pendaftaran per tahun.
  - d. Mengidentifikasi standart beban kerja petugas pendaftaran
  - e. Mengidentifikasi standart kelonggaran petugas pendaftaran.
  - f. Menghitung kuantitas kegiatan tugas tambahan per tahun
  - g. Menghitung waktu kerja tersedia tiap petugas dan PFD
  - h. Mengidentifikasi besarnya beban kerja per kegiatan petugas.
  - i. Mengidentifikasi jumlah kebutuhan tenaga pendaftaran berdasarkan beban kerja masing-masing.

## JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan menganalisis pelayanan di tempat

pendaftaran. Metode yang digunakan adalah metode observasi dan wawancara dengan melakukan pengukuran dan perhitungan data secara langsung.

## VARIABEL PENELITIAN

1. Standar beban kerja
  - a. Kuantitas kegiatan pokok pertahun
  - b. Standar kelonggaran
  - c. Waktu kerja tersendiri
  - d. Kebutuhan tenaga kerja
2. Kapasitas kerja
  - a. Umur
  - b. Pendidikan
  - c. Jenis kelamin
  - d. Lama kerja
3. Metode WISN

## HASIL

1. Kapasitas Kerja Petugas Pendaftaran

Dari hasil pengamatan petugas pendaftaran di RSI Sultan Agung Semarang karakteristik petugas pendaftaran berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki dengan jumlah perempuan sebanyak 5 orang dan laki-laki sebanyak 2 orang. Tingkat pendidikan terbagi dari : SMA, Diploma, dan Sarjana. Usia petugas pendaftaran 23

tahun sampai 46 tahun. Lama bekerja 2 tahun sampai 26 tahun.

## 2. Rata-rata Waktu Per Kegiatan

Dalam pengumpulan data dengan menggunakan metode penentuan sampel *Stratified Random Sampling* dengan data kunjungan tahun sebelumnya. Rata-rata waktu kegiatan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada table berikut :

Hasil Pengamatan Pada Masing-masing Petugas Pendaftaran di RSI Sultan Agung Semarang :

- a. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas A di TPPRJ SEC, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 4.23 menit.
- b. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas B di TPPRJ Gedung D, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 4.06 menit.
- c. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas C di TPPRJ Gedung D, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 3.16 menit.

- d. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas D di TPPRJ MCEB, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 3.50 menit.
- e. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas E di TPPRJ MCEB, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 2.57 menit.
- f. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas F di TPPRI, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 10.42 menit.
- g. Berdasarkan pengamatan waktu yang di butuhkan petugas G di TPPGD, kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan pasien baru dan pasien lama di peroleh waktu 6.44 menit.

## PEMBAHASAN

Petugas pendaftaran di RSI Sultan Agung Semarang di bagi berdasarkan 4 kelompok yaitu pendaftaran TPPRJ SEC, TPPRJ Gedung D, TPPRJ MCEB, TPPRI, dan TPPGD. Berjumlah 7 petugas dalam sifft pagi bertugas melayani atau mendaftarkan

pasien yang datang untuk berobat. Dengan hari kerja 6 hari untuk pendaftaran TPPRJ dan TPPRI, dan 7 hari kerja untuk pendaftaran TPPGD. Kegiatan yang dilakukan petugas TPPRJ dan TPPRI mulai hari Senin sampai Sabtu jam 07.00 sampai dengan jam 14.00 (shift pagi) dan TPPGD Senin sampai Minggu jam 07.00 sampai dengan 14.00 (shift pagi).

Berdasarkan teori fungsi TPPRJ adalah (a) Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan, (b) Mencatat data dasar pasien ke dalam dokumen RM. (c) Mendistribusikan dokumen RM ke masing-masing poliklinik. (d) Membantu bagian keuangan mengenai informasi jasa pelayanan IRJ. (e) Memberi informasi lain bagi pasien, manajemen atau pelanggan lain.<sup>[5]</sup> dan berdasarkan teori fungsi TPPGD adalah (a) Melakukan pendaftaran pasien gawat darurat, (b) Mencatat data dasar pasien ke dalam dokumen atau formulir RM, (c) Memasukkan *entry* data pasien, (d) Memberikan informasi pelayanan medis, (e)

Memberikan informasi perkiraan biaya pelayanan medis, (f) Menyediakan formulir data pribadi pasien dan surat pernyataan rawat inap, (g) Menjelaskan hak dan kewajiban pasien sebelum pasien rawat inap.<sup>[3]</sup>

Menurut hasil pengamatan yang dilakukan kepada petugas TPRR dan TPPGD melayani pasien yang datang mendaftar berobat dan juga mendaftar pasien yang akan rawat inap dan juga mencarikan kamar. Karena tidak sesuai dengan *job description* petugas TPRR dan TPPGD maka menimbulkan beban kerja tinggi kepada petugas TPRR dan TPPGD dampaknya pelayanan di pendaftaran TPRR dan TPPGD semakin lama dan untuk petugas terjadi kelelahan kerja, motivasi kerja turun sehingga mengakibatkan produktivitas kerja menurun karena salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah motivasi. Sehingga terkadang pelayanan di pendaftaran TPRR dan TPPGD menjadi

semakin lama, antrian pendaftar pun menumpuk dan pasien tidak terpuaskan atas pelayanan yang lama.

Pada kenyataan hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih banyak hambatan ketika pelayanan pasien, ada pun faktor-faktor lain di luar deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan yang mempengaruhi terjadinya hambatan ketika pelayanan pasien, yaitu antara lain:

1. Pola
2. Karakteristik Petugas

## **KESIMPULAN**

1. Petugas pendaftaran di RSI Sultan Agung Semarang belum sesuai dengan prosedur karena masih ada tugas tambahan untuk petugas TPRR dan TPPGD yaitu mendaftar dan mencarikan kamar untuk pasien rawat inap yang seharusnya dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat inap.
2. Petugas pendaftaran berjumlah 7 orang, 1 orang petugas pendaftaran SEC, 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan Gedung D, 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan MCEB, 1 orang petugas pendaftaran rawat inap, dan 1 orang petugas pendaftaran gawat darurat. Ada 5 orang berjenis kelamin perempuan

dan 2 orang berjenis kelamin laki-laki, berumur antara 23 – 46 tahun, riwayat pendidikan 4 orang SMA, 1 orang D3 RMIK, 1 orang D3 Administrasi, dan 1 orang S1 Ekonomi. Lama kerja sekitar 2 – 26 tahun.

3. Prediksi beban kerja petugas pendaftaran berdasarkan analisa deret berkala / *time series* data yang merupakan kuantitas kegiatan pokok pada tahun 2015 yaitu sebanyak 27.606,6 kunjungan SEC, 76.660,1 kunjungan rawat jalan, 21.898,6 kunjungan rawat inap, dan 20.845,1 kunjungan gawat darurat
4. Waktu rata-rata per petugas dalam pelayanan adalah sebanyak petugas A adalah 4,23 menit, petugas B adalah 4,06 menit, petugas C adalah 3,16 menit, petugas D adalah 3,50 menit, petugas E adalah 2,57 menit, petugas F adalah 10,42 menit, petugas G adalah 6,44 menit. Rata-rata kuantitas kegiatan per petugas adalah sebesar 27.604 pasien SEC, 76.676 pasien rawat jalan, 21.894 pasien rawat inap, dan 20.853 pasien gawat darurat.
5. Waktu kerja tersedia yang di dapat dari hari kerja efektif 1 tahun dikali jam kerja efektif per hari untuk per petugas adalah sebanyak petugas A

1876 jam, petugas B 1890 jam, petugas C 1890 jam, petugas D 1883 jam, petugas E 1890 jam, petugas F 1869 jam, petugas G 2317 jam. Standar beban kerja per tahun untuk per petugas yaitu sebanyak petugas A 26.609,9 pasien, petugas B 27.931,0 pasien, petugas C 35.886,0 pasien, petugas D 32.280 pasien, petugas E 44.124,5 pasien, petugas F 10.761,9 pasien, petugas G 21.586,9 pasien. Standar kelonggaran pada SEC, rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang merupakan faktor kelonggaran kategori adalah sebanyak petugas SEC 1,01 tenaga, petugas rawat jalan gedung D 1,01 tenaga, petugas rawat jalan MCEB 10,1 tenaga, petugas rawat inap 1,01 tenaga, dan petugas gawat darurat 1,01 tenaga.

6. Jumlah kebutuhan tenaga kerja berdasarkan metode WISN dengan mempertimbangkan faktor kelonggaran kategori adalah SEC sebanyak 1 petugas, TPPRJ Gedung D sebanyak 5 petugas, TPPRJ MCEB sebanyak 4 petugas, TPPRI sebanyak 2 petugas, dan TPPGD sebanyak 1 petugas. Bagian SEC RSI Sultan Agung Semarang sudah terdapat 1 orang petugas maka tidak diperlukan

penambahan petugas. Bagian TPPRJ Gedung D RSI Sultan Agung Semarang sudah terdapat 2 orang petugas maka perlu penambahan 3 orang petugas lagi. Bagian TPPRJ MCEB RSI Sultan Agung Semarang sudah terdapat 2 orang petugas maka perlu penambahan 2 orang petugas lagi. Bagian TPPRI RSI Sultan Agung Semarang sudah terdapat 1 orang petugas maka perlu penambahan 1 orang petugas lagi. Bagian TPPGD RSI Sultan Agung Semarang sudah terdapat 1 orang petugas maka tidak diperlu kan penambahan petugas

7. Usia dan latar belakang pendidikan petugas mempengaruhi pada pola kerja yang ada. Semakin besar usia petugas, maka kinerja petugas dapat semakin menurun. Selain itu latar belakang pendidikan juga mempengaruhi proses penyelesaian tugas pokok dari pendaftaran tersebut.

## **SARAN**

1. Diharapkan perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja dengan menggunakan metode WISN (*work indicator staff need*) dapat dijadikan masukan dalam upaya perencanaan penambahan petugas

untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

2. Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga kerja di bagian pendaftaran di RSI Sultan Agung Semarang tahun 2015 bagian SEC sebanyak 1 orang petugas sudah sesuai dengan perhitungan kebutuhan tenaga jadi tidak perlu lagi penambahan pada bagian SEC, TPPRJ gedung D dari hasil perhitungan membutuhkan sebanyak 5 orang petugas sudah terdapat 2 orang petugas jadi perlu penambahan lagi 3 orang petugas, TPPRJ MCEB dari hasil perhitungan membutuhkan sebanyak 4 orang petugas sudah terdapat 2 orang petugas jadi perlu penambahan lagi 2 orang petugas, TPPRI dari hasil perhitungan membutuhkan sebanyak 2 orang petugas sudah terdapat 1 orang petugas jadi perlu penambahan lagi 1 orang petugas, TPPGD sebanyak 1 orang petugas sudah sesuai dengan perhitungan kebutuhan tenaga jadi tidak perlu lagi penambahan pada bagian TPPGD



## DAFTAR PUSTAKA

1. Ilyas, Yaslis., 2004, *Perencanaan SDM Rumah Sakit, Teori, Metoda dan Formula*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat
2. Rachmawati, Ike K., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
3. Bambang, Shofari. Pembelajaran Mata Kuliah, PSRM II Dasar-Dasar Pelayanan Rekam Medis. Fakultas Kesehatan, UDINUS. Semarang: 2008  
(tidak dipublikasikan)