

# ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS TPPERJ RSUD TUGUREJO SEMARANG BERDASARKAN METODE WISN PADA TAHUN 2015

***Aswidha Fazani Malano\*)*, *Eni Mahawati\*\*)***

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

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

Jl. Nakula 1 No 5 – 11 Semarang

Email : [aswidha93@gmail.com](mailto:aswidha93@gmail.com)

## ABSTRAK

RSUD Tugurejo merupakan salah satu rumah sakit umum daerah tipe B dimana pada unit rekam medis khususnya TPPERJ memiliki 6 loket dimana 4 loket melayani pasien BPJS dan 2 loket yang melayani pasien umum / non BPJS dengan masing-masing loketnya dilayani oleh 1 orang petugas. Berdasarkan hasil survei awal di RSUD Tugurejo Semarang didapatkan hasil dengan 6 loket yang buka dengan rata-rata kunjungan 479 pasien tiap harinya masih terjadi banyak antrian di bagian TPPERJ. Melihat petugas yang melayani pendaftaran pasien ada 1 petugas tiap loketnya, sedangkan beban kerja petugas banyak yaitu dengan melayani pasien sebanyak 479 pasien tiap harinya, serta terjadi pertambahan jumlah pasien tiap harinya atau kunjungan khususnya rawat jalan, maka diperlukan penambahan tenaga kerja. Untuk itu diperlukan kesesuaian antara beban kerja dengan banyaknya petugas sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui jumlah tenaga kerja berdasarkan metode WISN di bagian TPPERJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2015.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode observasi dan wawancara dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas TPPERJ sehingga diperoleh sampel 57 untuk petugas yang melayani pasien umum / non BPJS dan 162 untuk petugas yang melayani pasien BPJS diperoleh dengan teknik random sample dengan analisa data menggunakan analisa deskriptif.

Berdasarkan hasil pengamatan didapatkan rata-rata waktu per kegiatan petugas dalam mendaftarkan pasien untuk berobat rawat jalan untuk pasien BPJS adalah antara 3,07 – 3,39 menit dan untuk pasien umum / non BPJS antara 1,85 – 2,38 menit. Karakteristik petugas TPPERJ yaitu umur antara 24 – 37 tahun, pendidikan SMA / SMK – S1, jenis kelamin laki-laki dan perempuan dan lama kerja antara 1,5 – 12 tahun. Hari kerja efektif dalam 1 tahun adalah 312 hari. Jumlah standar beban kerja bagi petugas yang melayani pasien BPJS adalah 77.362 dan petugas yang melayani pasien umum / non BPJS adalah 73.927. Kuantitas pokok kegiatan petugas dalam 1 tahun adalah 82.194 pasien untuk petugas yang melayani pasien BPJS dan 32.427 pasien untuk petugas yang melayani pasien umum / non BPJS.

Dari hasil perhitungan dengan metode WISN diketahui jumlah kebutuhan tenaga kerja TPPERJ yaitu 1 petugas untuk melayani pasien BPJS dan 1 petugas untuk melayani pasien umum / non BPJS tanpa adanya perhitungan waktu longgar sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pertimbangan dari pihak manajemen untuk penambahan petugas TPPERJ agar sesuai dengan beban kerja yang ada.

Kata kunci : beban kerja, TPPERJ, WISN  
Kepustakaan : 5 ( 2004 – 2012 )

  
(Eni Mahawati, SPM, M-Kes)

# ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS TPPRJ RSUD TUGUREJO SEMARANG BERDASARKAN METODE WISN PADA TAHUN 2015

***Aswidha Fazani Malano\*)*, *Eni Mahawati\*\*)***

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

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

Jl. Nakula 1 No 5 – 11 Semarang

Email : [aswidha93@gmail.com](mailto:aswidha93@gmail.com)

## ABSTRACT

RSUD Tugurejo is one of public regional hospital of B-type. The hospital medical record unit especially at the TPPRJ unit has 6 counters where 4 counters serve BPJS patients and 2 counters serve general patients / non BPJS patients. Based on earlier survey in RSUD Tugurejo Semarang get the results from 6 counters opened for serving patients with an average visit 479 patients every day still have much queue up at TPPRJ. From seeing the officer who serving registration the patient had one officer every counter, while officers workload was many by serve patients a total of 479 patients every day, also happened as well as the increase the number of patients every day or visits especially outpatient, then required the addition of labor. This condition causes the officers workload also increasing. For that condition, there is a need to balance between workload and the number of officers. This research is intended to find out the total staff by using WISN method at TPPRJ Tugurejo RSUD in Semarang in 2015.

This is a descriptive research with observation and interview method and cross sectional approach. The population in this research is TPPRJ's staff. From this population, 57 staffs who serve general / non BPJS's patient and 162 staffs who serve BPJS's patient were taken as samples. The sample were taken by random sampling technique. The data were analyzed by using descriptive analysis.

The result of observation shows that the average time per working in outpatients listing for BPJS's patient is between 3,07 - 3,39 minutes while for the general / non BPJS's patient is between 1,85 - 2,38 minutes. The characteristics of the TPPRJ staff are their age is between 24 - 37 years old, their latest education is between SMA / SMK - S1, sex is male and female and their work experience is between 1,5 - 12 years. The effective day work in one year is 312 day. The total workload standard for staff who serve BPJS patients is 77362 and staff who serve general / non BPJS patient is 73927. Primary activity quantity of the staff in one year is 82194 for those who serve BPJS patients and 32427 for those who serve general / non BPJS patient.

The result of the calculation by using WISN method, it can be found out that TPPRJ unit needs 1 staff for serving BPJS patients and 1 staff for serving general / non BPJS patients without delay allowance calculation. The conclusion is that it is important for the management to consider on recruiting more TPPRJ staff to adjust with the workload condition.

Keyword : workload, TPPRJ, WISN  
Literature : 5 ( 2004 – 2012 )

## A. Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan, menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan.<sup>[1]</sup>

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, menyebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.<sup>[2]</sup>

Unit rekam medis merupakan salah satu unit terpenting yang ada di dalam rumah sakit karena rekam medis adalah kunci utama dalam melakukan suatu pelayanan kesehatan dimana harus memiliki manajemen agar tercapainya tertib administrasi. Tertib administrasi ini dapat dilihat apabila ada sub sistem rekam medis yang baik dan lengkap yang mencakup unit sistem, yaitu penerimaan pasien, pengolahan rekam medis dan pengembalian dokumen rekam medis, pelepasan rekam medis.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau lebih sering dikenal sebagai loket pendaftaran pasien rawat jalan merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama kali kepada pasien sehingga perlu ditugaskan seorang petugas yang ramah, cepat, teliti, dan rapi. Karena pada bagian ini, pasien dapat melihat baik dan buruknya mutu pelayanan rumah sakit.<sup>[3]</sup>

Rekam medis dapat terlaksana dengan baik dan dapat memberikan informasi dan data yang lengkap, akurat dan tepat waktu jika didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memadai, dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya. Kualitas disini meliputi keterampilan, pengetahuan dan tingkat pendidikan sedangkan kuantitas meliputi jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja.

Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo merupakan salah satu rumah sakit pemerintah tipe B dimana bagian rekam medisnya, khususnya TPPRJ memiliki 6 loket pendaftaran pasien rawat jalan yang berbeda. Karena ada 4 loket yang melayani pasien dengan asuransi BPJS, 1 loket yang melayani pasien umum / non BPJS dan 1 loket eksekutif yang melayani pasien umum / non BPJS dimana pasien dilayani oleh dokter spesialis pilihan pasien sendiri. Jumlah petugas pada tiap loketnya ada 1 orang petugas. Setiap pasien yang datang untuk berobat mendapatkan nomor

antrian sesuai dengan urutan pengambilan nomor, sehingga dengan sistem ini pasien tidak akan salah atau tertukar. Pemanggilan pasien sudah dilakukan secara elektronik, yaitu dengan adanya monitor di atas loket yang akan menampilkan nomor antrian dan akan berbunyi menyebutkan nomor antrian pasien yang akan dilayani.

Berdasarkan hasil survei awal di RSUD Tugurejo Semarang, didapatkan hasil dengan 6 loket yang buka dengan rata-rata kunjungan 479 pasien tiap harinya masih terjadi banyak antrian di bagian TPPRJ. Melihat petugas yang melayani pendaftaran pasien ada 1 petugas tiap loketnya, sedangkan beban kerja petugas banyak yaitu dengan melayani pasien sebanyak 479 pasien tiap harinya, serta terjadi penambahan jumlah pasien tiap harinya atau kunjungan khususnya rawat jalan, maka diperlukan penambahan tenaga kerja. Metode perhitungan tenaga kerja ada 3, yaitu dengan teori sistem antrian, FTE dan WISN. Peneliti menggunakan metode WISN (Workload Indicator Staff Need) karena metode ini dilaksanakan berdasarkan pada beban pekerjaan nyata pada tinggi beban kerja unit TPPRJ. Dengan metode WISN, peneliti dapat mudah mengoperasikan data secara komprehensif dan realistis.

Berdasarkan penyebab-penyebab di atas yang mendasari penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "*Analisis Beban Kerja Petugas TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang*

*Berdasarkan Metode WISN Pada Tahun 2015*".

## **B. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan masalah secara obyektif. Proses pengambilan data dilakukan melalui observasi dan wawancara yaitu peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian yang menjadi masalah dan dengan mewawancarai petugas dengan menggunakan metode pendekatan secara *cross sectional* yaitu memperoleh data-data yang hanya dilakukan satu kali pada satu saat.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari subjek atau pelaku yang terkait dalam beban kerja petugas TPPRJ yaitu 6 orang petugas TPPRJ yang melayani pasien dengan penjamin BPJS maupun umum / non BPJS.

Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah data jumlah kunjungan pasien dan lama petugas melayani pasien saat penelitian diadakan di lapangan.

Dalam penelitian ini dilakukan prediksi pasien rawat jalan pada tahun 2015 dengan perhitungan analisa deret berkala / *time series data* dan petugas TPPRJ di RSUD Tugurejo Semarang.

Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan menggunakan metode yang dikenalkan oleh The Maytag Company serta

dengan teknik *random sample* (sampel acak).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Pedoman Observasi
- b. Pedoman Wawancara
- c. Tabel penelitian
- d. *Stopwatch*
- e. Kalkulator

Adapun metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara.

Menanyakan kepada responden:

- a) Pekerjaan / kegiatan yang dilakukan
- b) Melakukan pengambilan data untuk menghitung waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu rangkaian pekerjaan
- c) Menghitung jumlah hari kerja tidak efektif untuk menentukan hari kerja efektif selama 1 tahun

- d) Menghitung jam kerja per tahun
- e) Menghitung waktu kerja per kegiatan
- f) Menghitung PFD
- g) Menghitung volume kegiatan per hari
- h) Menghitung kuantitas kegiatan pokok per tahun
- i) Menghitung standar beban kerja per tahun

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu menganalisa hasil penelitian berdasarkan teori yang dikemukakan dalam tinjauan pustaka, agar diperoleh suatu gambaran yang jelas tentang kebutuhan tenaga kerja berdasarkan WISN.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kapasitas kerja dan rata-rata waktu per kegiatan petugas TPRJ

Tabel 4.1

Karakteristik petugas TPRJ RSUD Tugurejo Semarang

Karakteristik	Jenis kelamin	Umur (tahun)	Pendidikan	Lama kerja (tahun)	Pasien yang dilayani	Rata-rata pelayanan (menit)	Loket penjamin
Petugas A	Laki-laki	32	S1	3	56	3,39	BPJS
Petugas B	Perempuan	37	SMK	11	36	3,07	BPJS
Petugas C	Perempuan	26	DIII	1,5	28	3,34	BPJS
Petugas D	Laki-laki	37	SMA	12	42	3,44	BPJS
Petugas E	Laki-laki	27	S1	5	46	1,85	Non BPJS
Petugas F	Perempuan	24	DIII	1,5	11	2,38	Non BPJS

Sumber : data primer

**2. Perhitungan kebutuhan tenaga TPPRJ dengan metode WISN**

Tabel 4.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan dengan penjamin BPJS bulan Januari – Agustus 2015

Bulan	Jumlah pasien
Januari	6.444
Februari	6.888
Maret	7.675
April	7.892
Mei	6.618
Juni	6.607
Juli	6.265
Agustus	7.716

Tabel 4.2 Perhitungan trend Pasien BPJS dengan metode kuadrat terkecil

No	Bulan	Y	X	XY	X <sup>2</sup>
1	April	7.892	-2	-15.784	4
2	Mei	6.618	-1	-6.618	1
3	Juni	6.607	0	0	0
4	Juli	6.265	1	6.265	1
5	Agustus	7.716	2	15.432	4
Total		35.098	0	-705	10

Langkah-langkah untuk mencari prediksi beban kerja adalah sebagai berikut :

a. Mencari nilai a dan b

$$a = \frac{\sum y}{n} = \frac{35.098}{5} = 7.019,6$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2} = \frac{-705}{10} = -70,5$$

b. Memasukkan rumus kuadrat terkecil, yaitu

$$y = a + bx$$

$$y_{september} = 7.019,6 + [-70,5 (3)] = 7.019,6 + (-211,5) = 6.808,1 = 6.808$$

$$y_{oktober} = 7.019,6 + [-70,5 (4)] = 7.019,6 + (-282) = 6.737,6 = 6.738$$

$$y_{november} = 7.019,6 + [-70,5 (5)] = 7.019,6 + (-352,5) = 6.667,1 = 6.667$$

$$y_{desember} = 7.019,6 + [-70,5 (6)] = 7.019,6 + (-423) = 6.596,6 = 6.597$$

Total bulan Januari – Desember 2015 = 82.194 pasien BPJS

Tabel 4.3 Jumlah Pasien Rawat Jalan dengan penjamin umum / non BPJS bulan Januari – Agustus 2015

Bulan	Jumlah pasien
Januari	2.424
Februari	2.363
Maret	2.580
April	2.710
Mei	2.435
Juni	3.079
Juli	2.224
Agustus	3.035

Tabel 4.4 Perhitungan trend Pasien Umum / non BPJS dengan metode kuadrat terkecil

No	Bulan	Y	X	XY	X <sup>2</sup>
1	April	2.710	-2	-5.420	4
2	Mei	2.435	-1	-2.435	1
3	Juni	3.079	0	0	0
4	Juli	2.224	1	2.224	1
5	Agustus	3.035	2	6.070	4
Total		13.483	0	439	10

Langkah-langkah untuk mencari prediksi beban kerja adalah sebagai berikut :

a. Mencari nilai a dan b

$$a = \frac{\sum y}{n} = \frac{13.483}{5} = 2.696,6$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2} = \frac{439}{10} = 43,9$$

b. Memasukkan rumus kuadrat terkecil, yaitu

$$y = a + bx$$

$$y_{september} = 2.696,6 + 43,9 (3) = 2.696,6 + 131,7 = 2.828,3 = 2.828$$

$$y_{oktober} = 2.696,6 + 43,9 (4) = 2.696,6 + 175,6 = 2.872,2 = 2.872$$

$$y_{november} = 2.696,6 + 43,9 (5) = 2.696,6 + 219,5 = 2.916,1 = 2.916$$

$$y_{desember} = 2.696,6 + 43,9 (6) = 2.696,6 + 263,4 = 2.960$$

Total bulan Januari – Desember 2015= 32.427 pasien umum / non BPJS

### 3. Waktu Kerja Tersedia

Jumlah hari dalam 1 tahun	= 312	(K)
Cuti tahunan	= 12 hari	(L)
Hari libur nasional	= 15 hari	(M)
Waktu kerja menurut hari	= petugas A (hari Senin) = 4,5 jam = petugas B (hari Sabtu) = 3,5 jam = petugas C (hari Jumat) = 2,5 jam = petugas D (hari Selasa) = 4,5 jam = petugas E (hari Rabu) = 4,5 jam = petugas F (hari Kamis) = 4,5 jam	(R)
Ketidakhadiran kerja	= 0 hari	(P)

Rumus waktu kerja tersedia :

a) Petugas A

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 4,5 = 1.285,5 \text{ jam/tahun}$$

b) Petugas B

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 3,5 = 997,5 \text{ jam/tahun}$$

c) Petugas C

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 2,5 = 712,5 \text{ jam/tahun}$$

d) Petugas D

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 4,5 = 1.285,5 \text{ jam/tahun.}$$

e) Petugas E

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 4,5 = 1.285,5 \text{ jam/tahun.}$$

f) Petugas F

$$K - (L + M + P) = 312 - (12 + 15 + 0) = 285$$

$$K - (L + M + P) \times R = [312 - (27)] \times 4,5 = 1.285,5 \text{ jam/tahun.}$$

#### 4. Standar beban kerja.

a. Petugas A =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktu per kegiatan}} = \frac{285 \times 4,5 \times 60}{3,39} = 22.699$$

b. Petugas B =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktuperkegiatan}} = \frac{285 \times 3,5 \times 60}{3,07} = 19.495$$

c. Petugas C =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktu per kegiatan}} = \frac{285 \times 2,5 \times 60}{3,34} = 12.799$$

d. Petugas D =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktu per kegiatan}} = \frac{285 \times 4,5 \times 60}{3,44} = 22.369$$

e. Petugas E =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktu per kegiatan}} = \frac{285 \times 4,5 \times 60}{1,85} = 41.595$$

f. Petugas F =

$$\frac{\text{waktukerjatersedia}}{\text{rata-rata waktu per kegiatan}} = \frac{285 \times 4,5 \times 60}{2,38} = 32.332$$

#### g. Total standar beban kerja

i. Total standar beban kerja petugas yang melayani pasien BPJS

$$= \text{standar beban kerja petugas A} + \text{standar beban kerja petugas B} + \text{standar beban kerja petugas C} + \text{standar beban kerja petugas D}$$

$$= 22.699 + 19.495 + 12.799 + 22.369 = 77.362$$

ii. Total standar beban kerja petugas yang melayani pasien Umum / non BPJS

$$= \text{standar beban kerja petugas E} + \text{standar beban kerja petugas F}$$

$$= 41.595 + 32.332 = 73.927$$

#### 5. Perhitungan kebutuhan tenaga kerja

Perhitungan kebutuhan tenaga kerja bertujuan untuk mengetahui jumlah petugas TPPRJ yang diperlukan sesuai beban kerja selama satu tahun.



Kebutuhan tenaga kerja bagianTPPRJ :

a) Kebutuhan tenaga kerja petugas yang melayani pasien BPJS

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{kuantitas kegiatan}}{\text{standar beban kerja}} \times FKK \\ &= \frac{82.194}{77.362} \times 1 \\ &= 1,07 = 1 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diketahui kebutuhan tenaga kerja petugas yang melayani pasien BPJS adalah sebanyak 1 petugas.

## 6. Pembahasan

Bagian TPPRJ di RSUD Tugurejo terletak terpisah dengan bagian Instalasi Rekam Medis, seperti assembling, filing, koding / indeksing, dan analisa / reporting karena TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan, baik pasien dengan penjamin BPJS maupun umum / non BPJS. Petugas TPPRJ berjumlah 6 orang dimana masing-masing petugas melayani pasien di 4 loket dengan penjamin BPJS dan 2 loket yang melayani pasien dengan penjamin umum / non BPJS. Bagian TPPRJ memiliki tugas untuk mendaftarkan pasien berobat rawat jalan sesuai dengan poliklinik yang dituju oleh pasien itu sendiri.

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, tugas pokok pada bagian TPPRJ sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (SPO) yaitu mendaftarkan pasien untuk berobat rawat jalan ke poliklinik yang dituju oleh pasien itu

b) Kebutuhan tenaga kerja petugas yang melayani pasien umum / non BPJS

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{kuantitas kegiatan}}{\text{standar beban kerja}} \times FKK \\ &= \frac{32.427}{73.927} \times 1 \\ &= 0,44 = 1 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diketahui kebutuhan tenaga kerja petugas yang melayani pasien umum / non BPJS adalah sebanyak 1 petugas.

sendiri. Namun dengan seiring bertambahnya pasien yang berobat rawat jalan, maka beban kerja petugas TPPRJ yang ada semakin bertambah. Kapasitas kerja untuk mencapai tujuan ergonomi, perlu adanya keserasian antara pekerja dan pekerjaannya, sehingga pekerja dapat bekerja sesuai dengan kemampuan, kebolehan dan keterbatasannya. Secara umum kemampuan, kebolehan, dan keterbatasan manusia ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, pengetahuan, antropometri, status kesehatan dan nutrisi, kesegaran jasmani, kemampuan kerja fisik.<sup>[4]</sup>

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode WISN, didapatkan kebutuhan tenaga kerja untuk petugas yang melayani pasien dengan penjamin BPJS sebanyak 1 orang dan petugas yang melayani pasien dengan penjamin umum / non

BPJS sebanyak 1 orang. Sehingga dari enam loket yang sudah tersedia perlu penambahan dua loket untuk masing-masing penjamin.

Penambahan loket ini harus disertai juga dengan penambahan tenaga yang berkompeten dan sesuai dengan karakteristik per bagian, dalam hal ini bagian TPRJ. Berkompeten dalam hal ini adalah gesit, cepat dan efektif dalam melayani pasien, mengerti Standar Operasional Prosedur rumah sakit dan melaksanakannya dengan baik, mampu menjelaskan peraturan, prosedur dan hal lainnya kepada pasien bila tidak mengerti (baru berobat ke rumah sakit).

Sesuai dengan karakteristik TPRJ yaitu mengetahui seluk beluk (tata letak) atau tempat poliklinik rawat jalan di rumah sakit, berpenampilan menarik, mampu tersenyum dan berramah tamah terhadap pasien, mampu komunikatif dengan pasien, umur sesuai dengan umur produktif untuk bekerja (15 – 44 tahun), pendidikan terakhir DIII – Rekam Medis, jenis kelamin laki – laki maupun perempuan, serta mengerti dan hafal kelengkapan dokumen pendaftaran untuk pasien dengan penjamin (BPJS maupun penjamin yang lainnya).

Hal ini berkaitan dengan produktivitas kerja dan kapasitas kerja. Dimana 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.<sup>[5]</sup>

Sedangkan kapasitas kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja. Kapasitas kerja yaitu kemampuan seorang individu untuk menyelesaikan setiap tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh seorang atasan kepada bawahannya, yang meliputi karakteristik individu (sifat khas yang dimiliki dan menggambarkan masing-masing individu yang meliputi umur, jenis kelamin, antropometri, pendidikan, pengalaman, agama, kesehatan, kebugaran, dan lain-lain), karakteristik fisiologis (kemampuan fisik seseorang dilihat dari kemampuan dan daya tahan kardiovaskuler atau pernafasan, otot, panca indera dan lain-lain), karakteristik psikologis (kemampuan kejiwaan seseorang untuk menghadapi suatu masalah atau tekanan yang meliputi kemampuan mental, adaptasi terhadap hal yang baru, stabilitas emosi dan lain-lain) dan karakteristik biomekanik (kemampuan dan daya tahan sendi

dan persendian tendon, tulang dan lain-lain).<sup>[5]</sup>

Dengan kapasitas kerja yang mumpuni dan mampu bekerja sesuai harapan sehingga produktivitas kerja juga meningkat dan pada akhirnya yang dilihat oleh konsumen, dalam hal pasien, adalah mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kejelasan informasi,

#### **D. KESIMPULAN**

1. Kegiatan petugas TPRJ adalah mendaftarkan pasien, baik pasien dengan penjamin BPJS maupun pasien dengan penjamin umum / non BPJS untuk berobat ke poliklinik sesuai dengan diagnosis atau gejala penyakit yang diderita oleh pasien sendiri.
2. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 6 petugas TPRJ, didapatkan hasil yaitu umur petugas berkisar antara 24 tahun sampai 37 tahun, jenis kelamin laki-laki dan perempuan, pendidikan terakhir SMA / SMK sampai S1, dengan lama kerja berkisar antara 1,5 tahun sampai 12 tahun masa kerja.
3. Waktu kerja tersedia untuk petugas A adalah 1.282,5 jam per tahun atau 76.950 menit per tahun, petugas B adalah 997,5 jam per tahun atau 59.850 menit per tahun, petugas C adalah 712,5 jam per tahun atau 42.750 menit per tahun, petugas D adalah 1.282,5 jam per tahun atau

kenyamanan di ruang tunggu, dan lain-lain. Semakin cepat pasien tersebut dilayani, maka pasien tersebut puas dan bila ia merasakan sakit atau gejala sakit yang lain maupun sama, ia akan berkunjung kembali karena kebutuhan pasien tersebut sudah terpenuhi dari pihak rumah sakit, yaitu sembuh dari penyakit yang dideritanya.

76.950 menit per tahun, petugas E adalah 1.282,5 jam per tahun atau 76.950 menit per tahun, dan petugas F adalah 1.282,5 jam per tahun atau 76.950 menit per tahun.

4. Kuantitas kegiatan pokok pada tahun 2015 adalah 82.194 pasien dengan penjamin BPJS dan 32.427 pasien dengan penjamin umum / non BPJS. Volume kegiatan per hari pada tahun 2015 adalah 288 pasien per hari untuk petugas yang melayani pasien dengan penjamin BPJS dan 114 pasien per hari untuk petugas yang melayani pasien dengan penjamin umum / non BPJS. Standar kelonggaran (PFD) untuk semua petugas TPRJ baik petugas yang melayani pasien BPJS maupun umum / non BPJS adalah sebesar 1 tenaga dengan rata-rata waktu kerja untuk masing-masing petugas TPRJ yaitu petugas A sebanyak 22.699, petugas B sebanyak 19.495, petugas C sebanyak 12.799, petugas D sebanyak 22.369, petugas E sebanyak 41.595, dan petugas F

sebanyak 32.332 sehingga didapatkan standar beban kerja bagi petugas yang melayani pasien dengan penjamin BPJS adalah 77.362 dan petugas yang melayani pasien dengan penjamin umum / non BPJS adalah 73.927.

5. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode WISN didapatkan jumlah kebutuhan tenaga kerja TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang adalah 1 petugas untuk melayani pasien dengan penjamin BPJS dan 1 petugas untuk melayani pasien dengan penjamin umum / non BPJS tanpa adanya perhitungan waktu longgar.

## F. DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1045/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis
3. Shofari, Bambang. *PSRM II (Rekam Medis di Pelayanan Kesehatan)*. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang. 2008 (tidak dipublikasikan)
4. Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka cipta. Jakarta. 2012
5. Tarwaka, dkk. *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Islam Batik University Press. Universitas Islam Batik. Surakarta. 2004

## E. 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 TPPRJ di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2015, diperoleh petugas yang melayani pasien BPJS sebanyak 1 petugas dan yang melayani pasien umum / non BPJS sebanyak 1 petugas.