

RINGKASAN

Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode ABK-Kes di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, Naila Nasywa Safira, Politeknik Negeri Jember, Sabran S.KM.,M.P.H (Pembimbing). Aditya Kristiawan A. md. (*Clinical Instructure*)

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan rumah sakit tipe A yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan nasional dan rumah sakit pendidikan dengan volume kunjungan pasien yang tinggi setiap harinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data, peningkatan jumlah pasien rawat jalan serta banyaknya pendaftar online melalui aplikasi Klik Sardjito memberikan beban tambahan bagi unit pendaftaran sebagai pintu masuk utama pelayanan. Petugas harus menangani berbagai aktivitas seperti wawancara pasien baru, pendaftaran pasien lama, verifikasi sidik jari BPJS, hingga validasi data pasien online yang menuntut ketelitian dan kecepatan dalam waktu layanan yang relatif terbatas.

Melalui analisis menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), diperoleh waktu kerja tersedia (WKT) sebesar 70.245 menit per tahun. Perhitungan Standar Beban Kerja (SBK) pada setiap kegiatan menunjukkan bahwa verifikasi sidik jari pasien BPJS dan verifikasi pendaftaran online merupakan komponen dengan beban terbesar. Berdasarkan keseluruhan perhitungan tugas pokok dan penunjang, jumlah kebutuhan tenaga ideal pada unit pendaftaran rawat jalan adalah 16 orang. Namun, kondisi aktual hanya terdapat 15 orang petugas, sehingga masih terdapat kekurangan satu tenaga.

Kekurangan jumlah petugas berdampak pada meningkatnya beban kerja individu, terutama dalam proses verifikasi data online. Hasil perhitungan capaian menunjukkan bahwa setiap petugas idealnya harus menyelesaikan sekitar 1.798 verifikasi per bulan, jauh di atas target rumah sakit yaitu 1.300 verifikasi per bulan. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan sebagian petugas tidak dapat mencapai target

dan menimbulkan ketimpangan capaian antarpetugas, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi mutu dan kelancaran pelayanan pendaftaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja melebihi kapasitas tenaga yang ada, sehingga diperlukan penyesuaian target atau penambahan petugas khusus verifikasi agar capaian lebih realistis.

Jumlah petugas pendaftaran Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito berjumlah 15 orang, terdiri dari 12 berlatar belakang D3 Rekam Medis dan 3 non-Rekam Medis, memiliki waktu kerja tersedia sebesar 70.245 menit per tahun. Rata-rata waktu penyelesaian tugas pokok adalah 5 menit, sedangkan tugas penunjang berjumlah 3.960 menit per tahun. Perhitungan Standar Beban Kerja (SBK) menunjukkan beban kegiatan yang tinggi, yaitu wawancara pasien baru 23.415 kali, pendaftaran pasien lama 35.122 kali, verifikasi sidik jari BPJS 70.245 kali, dan validasi data pasien online 70.245 kali. Nilai FTP unit sebesar 5,64% dengan STP 1,06. Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan SDM, dibutuhkan 16 petugas sehingga saat ini masih terdapat kekurangan 1 orang petugas. Beban verifikasi online mencapai 26.965 data per bulan, menyebabkan setiap petugas harus menyelesaikan sekitar 1.798 data, melewati target rumah sakit 1.300 data per orang.

Oleh karena itu, analisis ini menegaskan perlunya penambahan tenaga, khususnya untuk menangani verifikasi pendaftaran online, serta perlunya pemerataan beban kerja antarpetugas. Evaluasi beban kerja secara berkala juga penting dilakukan mengingat tren kunjungan pasien yang terus meningkat. Dengan pemenuhan kebutuhan tenaga dan pengaturan kerja yang lebih proporsional, diharapkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan sesuai standar pelayanan rumah sakit.