BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan tersebut, rumah sakit membutuhkan tenaga kesehatan dan tenaga pendukung yang jumlahnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Pengelolaan tenaga kerja perlu diperhatikan agar setiap kegiatan dapat berjalan dengan baik dan beban kerja petugas tidak melebihi kemampuan yang seharusnya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, yang menjadi salah satu dasar dalam pengelolaan tenaga kesehatan sesuai kebutuhan pelayanan.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan kondisi gawat darurat dan membutuhkan penanganan segera. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan, pelayanan kegawatdaruratan diselenggarakan untuk menangani kondisi pasien yang membutuhkan tindakan medis segera. Oleh karena itu, pelayanan di IGD perlu didukung oleh tenaga dan sarana yang memadai, termasuk petugas pendaftaran yang bertugas membantu proses administrasi pasien sebelum mendapatkan pelayanan lebih lanjut.

Pendaftaran pasien merupakan salah satu kegiatan awal dalam proses pelayanan di rumah sakit. Petugas pendaftaran bertanggung jawab melakukan identifikasi pasien, mencari nomor rekam medis bagi pasien lama, membuat data rekam medis bagi pasien baru, memeriksa identitas pasien, serta memasukkan data ke dalam sistem yang digunakan rumah sakit. Ketepatan dalam proses pendaftaran perlu diperhatikan karena data yang dimasukkan akan digunakan dalam proses pelayanan pasien selanjutnya. Selain itu, proses pendaftaran juga perlu dilakukan secara tepat

agar tidak menambah waktu tunggu pasien, terutama pada pelayanan IGD yang membutuhkan penanganan segera.

Dalam pelaksanaannya, proses pendaftaran pasien saat ini telah didukung oleh penggunaan rekam medis elektronik. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis mengatur penyelenggaraan rekam medis, termasuk penggunaan rekam medis elektronik. Penggunaan sistem elektronik membantu petugas dalam melakukan pencatatan dan pengelolaan data pasien. Meskipun demikian, kelancaran pelayanan tetap dipengaruhi oleh kesiapan petugas, pembagian tugas, serta jumlah tenaga yang tersedia untuk melaksanakan kegiatan pendaftaran.

Berdasarkan penelitian *Rakhmawati dan Rustiyanto (2016)* mengenai kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja, penentuan kebutuhan tenaga perlu dilakukan dengan mempertimbangkan beban kerja yang harus diselesaikan oleh petugas. Kondisi pekerjaan yang terlihat padat belum dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyatakan bahwa jumlah tenaga yang tersedia masih kurang. Oleh karena itu, diperlukan perhitungan beban kerja agar kebutuhan tenaga dapat diketahui secara lebih terukur dan dapat dibandingkan dengan tenaga yang tersedia.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, petugas pendaftaran IGD melaksanakan beberapa kegiatan, mulai dari mengidentifikasi pasien baru dan pasien lama, mencari atau memasukkan nomor rekam medis, memeriksa identitas dan alamat pasien, hingga memasukkan data ke dalam sistem rekam medis elektronik. Dalam pelaksanaannya, terdapat kondisi ketika beberapa pasien datang dalam waktu yang berdekatan sehingga petugas harus menyelesaikan proses pendaftaran beberapa pasien secara bergantian. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, terutama ketika petugas juga harus melaksanakan kegiatan lain di luar meja pendaftaran.

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat sembilan petugas yang dapat melaksanakan kegiatan pendaftaran. Namun, petugas tersebut terbagi

dalam tiga shift, yaitu pagi, siang, dan malam, serta dapat menjalankan tugas lain sesuai kebutuhan pelayanan. Pada satu waktu, petugas yang berjaga di meja pendaftaran hanya satu orang. Selain melakukan pendaftaran, petugas terkadang harus meninggalkan meja untuk melakukan proses *fingerprint* bagi pasien BPJS yang akan menjalani rawat inap. Ketika petugas sedang melakukan kegiatan tersebut, meja pendaftaran dapat ditinggalkan sementara sehingga pasien yang akan mendaftar terkadang harus menunggu atau mencari petugas yang sedang bertugas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah seluruh petugas yang dapat melakukan pendaftaran belum tentu menggambarkan jumlah tenaga yang benar-benar tersedia untuk melayani pasien pada setiap shift. Di sisi lain, kondisi meja pendaftaran yang terkadang ditinggalkan sementara juga belum cukup untuk menyimpulkan bahwa jumlah tenaga yang tersedia tidak mencukupi. Diperlukan perhitungan yang mempertimbangkan waktu kerja, jumlah kegiatan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan, serta tugas lain yang dilaksanakan oleh petugas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja adalah Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Metode ini digunakan untuk menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan dengan mempertimbangkan waktu kerja tersedia, komponen beban kerja, norma waktu, serta standar beban kerja dan kebutuhan tenaga. Melalui perhitungan tersebut, kebutuhan tenaga pendaftaran dapat diketahui berdasarkan kegiatan yang benar-benar dilakukan, kemudian dibandingkan dengan jumlah tenaga yang tersedia.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap kebutuhan tenaga pendaftaran di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja pendaftaran serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengaturan tenaga dan pembagian tugas agar pelayanan pendaftaran pasien dapat berjalan dengan lebih lancar.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul "Analisis Kebutuhan Tenaga Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes)".

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Menganalisis kebutuhan tenaga pendaftaran berdasarkan beban kerja dengan menggunakan Analisis Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Mengidentifikasi gambaran umum pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi komponen beban kerja dan norma waktu kegiatan petugas pendaftaran IGD.
3. Menghitung kebutuhan tenaga pendaftaran IGD menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes).
4. Menganalisis kesesuaian kebutuhan tenaga berdasarkan hasil perhitungan ABK-Kes dengan ketersediaan petugas pendaftaran IGD.
5. Menyusun rekomendasi kebutuhan tenaga pendaftaran IGD berdasarkan hasil analisis beban kerja.

1.2.3 Manfaat Magang/PKL

a. Bagi Rumah Sakit

Magang ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD), termasuk kegiatan yang dilakukan petugas, kondisi ketersediaan tenaga, serta beban kerja pada pelayanan pendaftaran. Hasil analisis kebutuhan tenaga menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan

bagi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dalam pengelolaan dan perencanaan kebutuhan tenaga pada pelayanan pendaftaran IGD.

a. Bagi Mahasiswa

Magang ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam memahami pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) secara langsung di lingkungan rumah sakit. Selain itu, kegiatan ini dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan observasi, wawancara, pengumpulan data, mengidentifikasi beban kerja, serta menerapkan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) untuk menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja pelayanan.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Magang ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan tambahan informasi bagi Politeknik Negeri Jember mengenai penerapan pengetahuan yang diperoleh mahasiswa selama perkuliahan dalam pelaksanaan pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit. Selain itu, hasil laporan ini dapat menjadi bahan pembelajaran mengenai penerapan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dalam menganalisis kebutuhan tenaga pada pelayanan pendaftaran pasien serta mendukung hubungan kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang/PKL

Kegiatan magang dilakukan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 70, Kotabaru, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55224.

1.3.2 Waktu Magang/PKL

Kegiatan Magang Manajemen Klaim dan Unit Kerja Rekam Medis serta Analisis Perancanganan Sistem Informasi Kesehatan ini dilakukan pada :

a. Tanggal : 03 Agustus 2026 – 24 Oktober 2026

b. Jam Kerja : 07.00 – 14.00 WIB

c. Hari Kerja : Senin - Sabtu

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam laporan magang ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam proses perhitungan kebutuhan tenaga pendaftaran berdasarkan beban kerja dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui kebutuhan tenaga pendaftaran berdasarkan beban kerja yang terdapat pada pelayanan pendaftaran pasien di IGD.

1.4.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam laporan magang ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode tersebut digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta serta menganalisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja. Dalam melakukan analisis kebutuhan tenaga, digunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dengan memperhitungkan waktu kerja tersedia, komponen beban kerja, norma waktu, capaian kegiatan, standar beban kerja, standar tugas penunjang, dan kebutuhan tenaga.

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data melalui kegiatan pengumpulan data selama pelaksanaan magang di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Data

primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan petugas yang melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien IGD. Data yang diperoleh meliputi pelaksanaan alur pendaftaran, kegiatan petugas dalam melakukan pendaftaran, proses identifikasi dan verifikasi data pasien, input data pada sistem rekam medis elektronik, pelaksanaan sidik jari bagi pasien peserta BPJS, pembagian shift, serta kondisi pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di IGD.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data atau dokumen yang telah tersedia di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dan digunakan sebagai data pendukung dalam penyusunan laporan magang. Data sekunder yang digunakan meliputi data jumlah kunjungan pasien IGD, data ketenagaan petugas pendaftaran, data waktu kerja, serta data lain yang diperlukan dalam proses perhitungan kebutuhan tenaga menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes).

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Pengamatan meliputi alur pendaftaran, kegiatan petugas dalam melakukan pendaftaran, proses identifikasi dan verifikasi data pasien, input data pada sistem rekam medis elektronik, pelaksanaan sidik jari bagi pasien peserta BPJS, serta kondisi pelaksanaan pelayanan pendaftaran di IGD.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas yang melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien IGD untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, kegiatan yang dilakukan petugas, pembagian shift, ketersediaan petugas, serta kegiatan lain yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran pasien.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data atau dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan perhitungan kebutuhan tenaga menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung dalam menggambarkan kondisi pelayanan serta melengkapi data yang diperlukan dalam proses analisis kebutuhan tenaga.

1.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada laporan magang ini meliputi lembar observasi, pedoman wawancara, alat tulis, serta perangkat yang digunakan untuk dokumentasi dan pengolahan data. Lembar observasi digunakan sebagai pedoman dalam mencatat kegiatan dan kondisi pelayanan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pedoman wawancara digunakan untuk membantu memperoleh informasi dari petugas mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan ketersediaan petugas. Selain itu, lembar perhitungan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dalam menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja.