

## ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS PENDAFTARANN DENGAN METODE ABK-KES DI PUSKESMAS POLANHARJO KABUPATEN KLATEN TAHUN 2024

<sup>1</sup>Istiyawati Rahayu, \*, <sup>2</sup>Agustyarum Pradiska Budi, Yonatan Andrean Christiyono

<sup>1</sup>Universitas Duta Bangsa Surakarta, Istiyawati@udb.ac.id

<sup>2</sup>Politeknik Indonusa Surakarta, agustyarum@poltekindonusa.ac.id

Universitas Duta Bangsa Surakarta,

\*Penulis Korespondensi

### ABSTRAK

Puskesmas polanharjo mempunyai 1 orang petugas pendaftaran, Perhitungan kebutuhan tenaga kerja dengan metode ABK-Kes terdiri dari enam langkah, yaitu menetapkan fasyankes dan jenis SDM, menetapkan waktu kerja tersedia, Menetapkan komponen beban kerja dan norma waktu, menghitung standar beban kerja, menghitung standar tugas penunjang dan faktor tugas penunjang dan yang terakhir yaitu menghitung kebutuhan SDM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah kebutuhan tenaga kerja petugas pendaftaran berdasarkan metode ABK-Kes di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten, Penelitian ini menggunakan penelitian survey deskriptif dengan metode Cross-Sectional. Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Instrumen penelitian ini menggunakan pedoman observasi, pedoman wawancara, stopwatch, dan alat tulis, Hasil Penelitian didapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu puskesmas, memiliki Waktu Kerja Tersedia (WKT) sebesar 75.000 menit per tahun. Total norma waktu petugas pendaftaran adalah 2,56 menit per pasien baru maupun lama, nilai standar beban kerja petugas pendaftaran yaitu 1.241.863, serta total FTP 6,08 % dan menghasilkan STP 1,06. Dan hasil perhitungan kebutuhan SDM yaitu 3 petugas. Dapat disimpulkan bahwa kebutuhan tenaga kerja pada Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten perlu adanya penambahan petugas pendaftaran berjumlah 2 petugas dan meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikuti pelatihan mengenai pendaftaran kepada petugas pendaftaran sehingga produktivitas kerja pelayanan pendaftaran lebih maksimal.

**Kata Kunci :** *Beban Kerja, SDM Pendaftaran, Metode ABK-Kes*

### ABSTRACT

Polanharjo Community Health Center has 1 registration officer. Calculation of workforce needs using the ABK-Kes method consists of six steps, namely determining health facilities and types of HRK, determining available working time, determining workload components and time norms, calculating workload standards, calculating task standards supporting and supporting task factors and the last one is calculating HRK needs. This research aims to determine the number of workforce requirements for registration officers based on the ABK-Kes method at the Polanharjo Community Health Center, Klaten Regency. This research uses descriptive survey research with the Cross-Sectional method. Observation and interview data collection techniques. This research instrument used an observation guide, interview guide, stopwatch, and stationery. The research results showed that health service facilities, namely community health centers, had available working time (WKT) of 75,000 minutes per year. The total time norm for registration officers is 2.56 minutes per new or existing patient, the standard workload value for registration officers is 1,241,863, and the total FTP is 6.08% and produces an STP of 1.06. And the results of calculating HRK needs are 3 officers. It can be concluded that the workforce needs at the Polanharjo Community Health Center, Klaten Regency, require additional registration officers totaling 2 officers and increasing the competency of officers by attending training regarding registration for registration officers so that the work productivity of registration services is maximized

**Keyword :** *Workload, HRK Registration, ABK-Kes Method*

### PENDAHULUAN

Lingkup keilmuan dalam penelitian ini rekam medis dan informasi kesehatan, lingkup materi berisikan tentang manajemen unit kerja tentang kebutuhan tenaga kerja, tempat penelitian

unit pendaftaran di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten, jenis penelitian survei deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional metode observasi dan wawancara, objek dari penelitian ini adalah petugas pendaftaran.

Puskesmas Polanharjo memiliki 1 petugas pendaftaran. Kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 mencapai 56.728 pada tahun 2022 mencapai 56.735 dan 2023 mencapai 56.743 dengan rata-rata kunjungan per hari 156. Observasi awal peneliti melihat bahwa jam 08.00-10.30 WIB merupakan jam padat pasien sehingga terdapat antrian di pendaftaran pasien dengan rata-rata waktu pasien dilayani pendaftarannya adalah 4,30 menit/pasien sehingga menimbulkan antrian disaat melakukan pendaftaran pasien.

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian survey deskriptif dengan metode *Cross-Sectional*. Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Instrumen penelitian ini menggunakan pedoman observasi, pedoman wawancara, *stopwatch*, dan alat tulis. Analisis Beban Kerja (ABK-Kes) memiliki 6 langkah perhitungan berupa: menetapkan fasyankes dan jenis SDM, Menetapkan Waktu kerja tersedia, Menetapkan komponen beban kerja dan norma waktu, menghitung standar beban kerja, menghitung standar tugas penunjang dan faktor tugas penunjang, menghitung kebutuhan SDM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bahwa penghitungan berdasarkan metode ABK-Kes bertujuan merencanakan kebutuhan sumber daya manusia baik di tingkat administratif maupun tingkat pelayanan, berbanding dengan beban kerja sehingga akan didapatkan informasi mengenai jumlah pegawai yang dibutuhkan. Langkah-langkah yang digunakan dalam menghitung SDM pendaftaran rawat jalan dengan metode ABK-Kes sebagai berikut :

### 1. Menetapkan Fasyankes dan Jenis SDM Kesehatan (SDMK)

Fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan perhitungan ABK-Kes adalah Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten dengan jenis SDM yaitu petugas pendaftaran yang terdapat di bagian rekam medis. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan menyebutkan bahwa perekam medis dan informasi kesehatan termasuk dalam kelompok tenaga keteknisian medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014 juga menjelaskan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan baik dalam jumlah, jenis, maupun dalam kompetensi secara merata untuk menjamin keberlangsungan pembangunan Kesehatan. Petugas pendaftaran di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten berlatar belakang pendidikan D3 Fisioterapi sehingga kondisi tersebut belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan dapat ditinjau berdasarkan beberapa aspek yang salah satunya adalah kompetensi

### 2. Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Waktu Kerja Tersedia (WKT) bertujuan untuk memperoleh waktu yang dipergunakan SDM untuk melaksanakan tugas dan kegiatannya dalam kurun waktu 1 tahun. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap petugas pendaftaran bahwa WKT yang digunakan mengikuti Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2020 yaitu WKT (Waktu Kerja Tersedia) yang digunakan adalah sebesar 75.000.

Menurut Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes, data yang digunakan untuk menentukan Waktu Kerja Tersedia (WKT) adalah hari kerja (A), cuti pegawai (B), libur nasional (C), pelatihan (D), ketidakhadiran kerja (E), dan waktu kerja (F). Data tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus  $WKT = \{A - (B + C + D + E)\} \times F$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk menentukan Waktu Kerja Tersedia (WKT) baik yang dilakukan peneliti maupun peneliti lainnya sudah sesuai dengan Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku

Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes.

### 3. Menentukan Komponen Beban Kerja

Menurut Buku Manual ABK Kesehatan (2016), komponen beban kerja adalah jenis tugas dan uraian tugas yang secara nyata dilaksanakan oleh jenis SDM tertentu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan yang telah ditetapkan. Komponen beban kerja diperoleh dari jenis tugas dan uraian tugas yang dilaksanakan oleh SDM sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Uraian tugas petugas pendaftaran di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten diantaranya adalah memanggil nomer antrian pendaftaran, melakukan wawancara terhadap pasien, memasukan data pasien kedalam Epuskesmas, Mencetak tiket kunjungan poli, mencetak *general consent*, memberikan informasi tentang pelayanan yang ada hak dan kewajiban pasien. Norma waktu didapatkan dengan observasi langsung terhadap 1 petugas pendaftaran yang sedang memberikan pelayanan kepada pasien. Uraian tugas pokok petugas pendaftaran sudah sesuai dengan SPO pendaftaran rawat jalan yang berlaku di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten.

Dalam penelitian Cahyaningrum dkk (2021) menjelaskan bahwa agar diperoleh rata-rata waktu yang cukup akurat dan dapat dijadikan acuan, sebaiknya ditetapkan berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap kegiatan pokok oleh SDM Kesehatan yang memiliki kompetensi, kegiatan pelaksanaan standar pelayanan, standar prosedur operasional (SPO) dan memiliki etos kerja yang baik. Yang berarti dalam melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan pedoman untuk menyelesaikan suatu proses kerja, dalam hal ini pelaksanaan alur prosedur pendaftaran di Puskesmas Polanharjo sudah berpedoman pada SPO

### 4. Menghitung Standar Beban Kerja (SBK)

Menurut buku manual ABK Kesehatan (2016), Standar Beban Kerja (SBK) adalah volume/ kuantitas pekerjaan selama 1 tahun untuk tiap jenis SDM. Standar beban kerja diperoleh dari Waktu Kerja Tersedia dibagi dengan norma waktu. Standar Beban Kerja (SBK) pendaftaran di Puskesmas Polanharjo didapatkan dari membagi waktu kerja yang tersedia dengan rata-rata waktu per kegiatan pokok. Sehingga berdasarkan uraian tugas pendaftaran rawat jalan didapatkan SBK untuk memanggil nomer antrian adalah 178.571, wawancara terhadap pasien adalah 214.185, memasukan data pasien kedalam E-Puskesmas adalah 147.058, mencetak tiket kunjungan poli adalah 241.935, mencetak *general consent* adalah 326.086, Memberikan informasi tentang general consent, sarana pelayanan, tarif dan jenis pelayanan, rujukan, hak dan kewajiban adalah 133.908.

Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes, Standar Beban Kerja (SBK) untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan (rata-rata waktu atau norma waktu) dan Waktu Kerja Tersedia (WKT) yang sudah ditetapkan. Rumus SBK yaitu waktu kerja tersedia dibagi dengan rata-rata waktu per kegiatan pokok (menit). Maka dapat disimpulkan bahwa rumus yang digunakan untuk menentukan Standar Beban Kerja (SBK) baik yang dilakukan peneliti maupun peneliti lainnya sudah sesuai dengan Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes.

### 5. Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP)

Petugas pendaftaran di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten diberikan waktu untuk menyelesaikan kegiatan yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan tugas pokok, hal ini diperkuat berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan mengenai kegiatan yang tidak berkaitan dengan tugas pokok diantaranya yaitu seminar dan rapat,. Faktor Tugas Penunjang (FTP) dihitung menggunakan rumus waktu kegiatan dikali 100. FTP petugas pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 6,08 %. Hasil FTP sebesar 6,08 % digunakan untuk menghitung Standar Tugas Penunjang

(STP) dengan rumus  $(1/(1-FTP/100))$ . Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan STP sebesar 1,06. Standar beban kerja dipengaruhi oleh banyaknya kegiatan yang dilaksanakan, sehingga semakin banyak kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten menggambarkan bahwa SBK yang dihasilkan bernilai tinggi

Menurut Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes, Faktor Tugas Penunjang (FTP) merupakan proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu yang dihitung dengan rumus waktu kegiatan dibagi Waktu Kerja Tersedia (WKT) dikali 100. Sedangkan Standar Tugas Penunjang (STP) dihitung menggunakan rumus  $(1/(1-FTP/100))$ . Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP) baik yang dilakukan peneliti maupun peneliti lainnya sudah sesuai dengan Badan PPSDM Kesehatan RI (2016) pada buku Manual 1 tahun 2016 tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan berdasarkan Metode ABK-Kes

#### 6. Menghitung Kebutuhan SDM

Proses penghitungan kebutuhan jumlah SDM pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Polanharjo membutuhkan informasi dari langkah sebelumnya serta data capaian selama satu tahun dari tiap fasilitas kesehatan untuk tugas pokok dan uraian pekerjaan. Kebutuhan SDM dihitung menggunakan rumus capaian 1 tahun dibagi Standar Beban Kerja (SBK) dikali Standar Tugas Penunjang (STP). Berdasarkan hasil perhitungan capaian 1 tahun dibagi SBK per tugas pokok, didapatkan Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) pendaftaran rawat jalan sebesar 2,17. Kemudian kebutuhan SDM diperoleh dari Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) dikali Standar Tugas Penunjang (STP), yaitu 2,17 dikali 1,06 didapatkan hasil 2,30. Hasil tersebut kemudian dibulatkan menjadi 3. Saat ini di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten terdapat 1 petugas pendaftaran sehingga pada bagian pendaftaran rawat jalan perlu adanya penambahan 2 petugas

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten Fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan perhitungan ABK-Kes adalah Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten dengan jenis SDM petugas pendaftaran, Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT) sesuai dengan Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2020 yaitu WKT (Waktu Kerja Tersedia) yang digunakan adalah sebesar 75.000, Menetapkan komponen beban kerja dan norma waktu, Menghitung Standar Beban Kerja, Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP), Menghitung Kebutuhan SDM dari hasil perhitungan analisis beban kerja petugas pendaftaran dengan metode ABK-Kes di Puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten, Menghasilkan kebutuhan SDM sebanyak 3 orang petugas. Saat ini SDM pendaftaran 1 orang petugas sehingga bagian pendaftaran sebaiknya menambahkan 2 orang petugas supaya pelayanan yang ada di puskesmas Polanharjo Kabupaten Klaten berjalan dengan efektif dan efisien..

### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Savitri Citra. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media *Manual 1 Perencanaan Kebutuhan Kesehatan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK- kes)*. Jakarta.
- Cahyaningrum, N. Wulandari, R. M. 2023. Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. ampel*
- Notoadmojo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta *Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2015. *Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2022 *Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Data Alokasi Khusus Nonfisik Bidang Kesehatan Tahun Anggaran 2023*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Siswati. 2018. *Manajemen Unit Kerja*. Jakarta: Badan PPSDM Kesehatan RI

Sudra, R. I. 2017. *Rekam Medis*. Yogyakarta: Universitas Terbuka

Sugiyono. 2019. *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: