

Tinjauan Beban Kerja Sebelum dan Sesudah Penerapan *Job Description* Petugas Loker Pendaftaran di Puskesmas Kanor Bojonegoro

Fina Ish Matul Maula^{1*}, Sudalhar², Tegar Wahyu Yudha Pratama¹

¹Diploma III Perekam dan Informasi Kesehatan

²S1 Administrasi Rumah Sakit

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: The workload of officers serving patient registration is 70 patients per day, in 2022 there will be 16.599 outpatients, the duration of outpatient registration is 14 minutes. The registration counter officer also doubles as a filling officer and is also tasked with recording the number of patients served that day, because the registration section is a service that must be prioritized, so the workload of officers who assist with registration exceeds their working hours. One of the factors that causes services that exceed average and high workload is the lack of job descriptions at the registration counter and this has resulted in an accumulation of outpatients at the Kanor Community Health Center. **Methods:** This research method is descriptive. Data collection techniques using observation and interviews. **Results:** The results of this research are by applying the job description at the kanor health center registration counter. **Conclusions:** There is a reduction in the duration of service time in the registration unit after the implementation of the job description

Key words: Workload, Job description, Registration, Health Center

ABSTRAK

Latar belakang: Beban kerja petugas yang melayani pendaftaran pasien sebanyak 70 pasien perhari, pada tahun 2022 sebanyak 16.599 pasien rawat jalan, durasi pendaftaran pasien rawat jalan adalah 14 menit. Petugas loket pendaftaran juga merangkap sebagai petugas *filling* dan juga bertugas untuk merekap jumlah pasien yang dilayani pada hari itu, karena bagian pendaftaran merupakan pelayanan yang harus diutamakan, jadi beban kerja petugas yang membantu pendaftaran melebihi jam kerjanya. Faktor yang menjadi penyebab pelayanan yang melebihi rata-rata dan tingginya beban kerja salah satunya yaitu belum adanya *job description* di loket pendaftaran dan mengakibatkan menumpuknya pasien rawat jalan di puskesmas kanor. **Tujuan:** Untuk mengetahui hasil perhitungan beban kerja sebelum dan sesudah penerapan jobdesk di puskesmas kanor. **Metode:** Metode penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara **Hasil:** Hasil dari penelitian ini adalah dengan menerapkan *job Description* di loket pendaftaran puskesmas kanor. **Simpulan:** Terdapat pengurangan durasi waktu pelayanan yang ada di unit pendaftaran setelah diberlakukannya *Job Description*.

Kata kunci: Beban Kerja, *Job Description*, Pendaftaran, Puskesmas

Korespondensi: Fina Ish Matul Maula, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Bojonegoro, Jawa Timur, finaish7@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan kesehatan yang pertama kali dituju pasien atau keluarga pasien adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan, ini adalah bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di suatu pelayanan kesehatan yang memberi pelayanan pertama kali kepada pasien. Puskesmas kanor adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani pasien di puskesmas kanor dan sekitarnya. Unit pendaftaran yang setiap hari melayani masyarakat kanor dan sekitarnya yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, unit tersebut terdapat 2 petugas loket pendaftaran diantaranya 1 dari petugas rekam medis dan 1 dari tenaga lain yang melakukan pelayanan pendaftaran sekaligus merangkap sebagai petugas filling. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan beban kerja petugas tinggi serta ada tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga non rekam medis.

Puskesmas kanor bojonegoro memiliki 2 petugas loket pendaftaran pasien rawat jalan diantaranya 1 dari petugas rekam medis dan 1 dari tenaga lain. Hari kerja di puskesmas kanor dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu dengan jam pelayanan mulai sekitar pukul 07.30 – 12.00. Tingginya beban kerja petugas yang melayani pendaftaran pasien sebanyak 70 pasien perhari, pada tahun 2022 sebanyak 16.599 pasien rawat jalan, durasi pendaftaran pasien rawat jalan adalah 14 menit. Petugas loket pendaftaran juga merangkap sebagai petugas *filling* dan juga bertugas untuk merekap jumlah pasien yang dilayani pada hari itu, karena bagian pendaftaran merupakan pelayanan yang harus diutamakan, jadi beban kerja petugas yang membantu pendaftaran melebihi jam kerjanya.

Faktor yang menjadi penyebab pelayanan yang melebihi rata-rata dan tingginya beban kerja salah satunya yaitu belum adanya *job description* di loket pendaftaran dan mengakibatkan menumpuknya pasien rawat jalan di puskesmas kanor. Maka dapat kita gambarkan bahwa deskripsi pekerjaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sehingga perlu adanya *jobdesk* agar kinerjanya lebih terarah, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pembuatan serta pembagian *job description* pada setiap orang yang berada di loket pendaftaran akan meminimalisir tingginya beban kerja di loket pendaftaran.

BAHAN DAN METODE.

Desain dan subjek

Desain penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Waktu penelitian pada bulan November 2022 – September 2023 di Puskesmas Kanor Bojonegoro.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel dalam penelitian ini yaitu penerapan *jobdesk* terhadap beban kerja loket pendaftaran dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Sumber data primer pada penelitian ini yakni hasil wawancara dengan para responden yang telah ditentukan. Sumber data sekunder berupa hasil observasi peneliti terkait durasi waktu pelayanan yang ada di loket pendaftaran.

Analisis data

Analisis data penelitian dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil pengamatan serta wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti yang kemudian dilakukan melakukan perbandingan hasil dengan intervensi berupa jobdesk yang telah dibuat peneliti sehingga kemudian ditarik kesimpulan terkait hasil tersebut dengan teori yang mendasari.

HASIL

1. Standar Beban Kerja Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

1) Hari Kerja Tersedia (A),

Hasil perhitungan hari kerja tersedia pada tahun 2022 disajikan pada table berikut :

Tabel 1. Hari Kerja Tersedia Tahun 2022.

Bulan	Hari	Hari Minggu	Hari Kerja Tersedia
Januari	31	5	26
Februari	28	4	24
Maret	31	4	27
April	30	4	26
Mei	31	5	26
Juni	30	4	26
Juli	31	5	26
Agustus	31	4	27
September	30	4	26
Oktober	31	5	26
November	30	4	26
Desember	31	4	27
Jumlah	365	52	313

Sumber : kalender 2022

2) Cuti tahunan (B).

Puskesmas Kanor memberikan hak cuti tahunan selama 3 bulan untuk PNS dan 1 bulan untuk THL.

3) Pendidikan dan Pelatihan (C).

Puskesmas Kanor belum menerapkan adanya Pendidikan dan pelatihan yang ditujukan kepada pegawai loket pendaftaran.

4) Hari Libur Nasional (D).

Hari libur nasional pada tahun 2022 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Hari Libur Nasional.

Tanggal	Hari	Keterangan
1 Januari	Sabtu	Tahun Baru 2022 Masehi
1 Februari	Selasa	Tahun Baru Imlek 2537 Kongzili
28 Februari	Senin	Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW
3 Maret	Kamis	Hari Suci Nyepi Tahun Baru Saka 1944
15 April	Jumat	Wafat Isa Al Masih
1 Mei	Minggu	Hari Buruh Internasional
2-3 Mei	Senin-Selasa	Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah
16 Mei	Senin	Hari Raya waisak 2566
26 Mei	Kamis	Kenaikan Isa Al Masih
1 Juni	Rabu	Hari Lahir Pancasila

Tanggal	Hari	Keterangan
9 Juli	Sabtu	Hari Raya Idul Adha 1444 Hijriyah
30 Juli	Sabtu	Tahun Baru Islam 1444 Hijriyah
17 Agustus	Rabu	Hari Kemerdekaan Republik Indonesia
8 Oktober	Sabtu	Maulid Nabi Muhammad SAW
25 Desember	Minggu	Hari Raya Natal

Tabel 3. Cuti Bersama Tahun 2022.

No	Tanggal	Hari	Keterangan
1	29 April dan 4, 5, 6 Mei	Jumat dan Rabu, Kamis, Jumat	Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah

Sumber : Keputusan Bersama Menteri Agama nomor 963, Menteri Ketenagakerjaan nomor 3, dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 4 tentang hari libur nasional dan cuti bersama.

5) Ketidakhadiran Kerja (E).

Jumlah ketidakhadiran kerja yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan di Puskesmas Kanor ialah 5 kali / tahun.

6) Waktu Kerja (F).

Waktu kerja yang diberlakukan di puskesmas kanor yaitu 4,5 jam kerja mulai dari pukul 07.30 – 12.00. Rata – Rata waktu kerja mulai hari senin – sabtu yaitu 3,5 jam per hari.

Berdasarkan data yang sudah didapatkan maka dilakukan perhitungan terkait waktu kerja yang tersedia dengan hasil yakni 53.940 menit/tahun.

Tabel 4. Standar Beban Kerja Sebelum adanya jobdesk.

Uraian tugas	Rata-rata waktu (m)	Standar beban kerja	Hasil
Mendaftar pasien	5,47	53940/5,47	9861
Mengambil rekam medis	2,14	53940/2,14	25205
Mendistribusikan rekam medis	3,5	53940/3,5	15411
Mengembalikan rekam medis	2,9	53940/2,9	18600
Membuat laporan harian	30	53940/30	1789

Tabel 5. Standar Beban Kerja Sesudah adanya jobdesk.

Uraian tugas	Rata-rata waktu (m)	Standar beban kerja	Hasil
Mendaftar pasien	2	53940/2	26970
Mengambil rekam medis	2,13	53940/2,1 3	25323
Mendistribusikan rekam medis	2,45	53940/2,4 5	22016
Mengembalikan rekam medis	2	53940/2	26970
Membuat laporan harian	30	53940/30	1798

Perhitungan standar beban kerja sebelum dan sesudah diterapkannya jobdesk mengalami perubahan dikarenakan adanya perubahan adanya rata rata waktu pelayanan yang ada di loket pendaftaran.

2. Waktu Kelonggaran Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

Standar kelonggaran di loket pendaftaran puskesmas kanor disesuaikan dengan kegiatan-kegiatan yang ada seperti membuat rekapan data kunjungan pasien serta adanya rapat kerja bulanan. Diketahui kegiatan kelonggaran di puskesmas kanor adalah rapat bulanan dengan durasi 1,5 jam perbulannya.

Jumlah standar kelonggaran di bagian loket pendaftaran puskesmas kanor diperoleh dari rata-rata perfaktor kelonggaran dibagi dengan waktu kerja tersedia, hasilnya yaitu sebanyak 0,021 yang artinya petugas memiliki waktu kelonggaran sebanyak 2,1% untuk melakukan kegiatan kelonggaran. Tidak terdapat perubahan dikarenakan waktu kelonggaran tidak mempengaruhi waktu pelayanan petugas pendaftaran. Waktu kelonggaran seperti ishoma dan rapat bulanan dilakukan di luar jam kerja.

3. Waktu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

Tabel 6. Waktu pelayanan sebelum adanya jobdesk.

Uraian tugas	Kuantitas	Rata-rata waktu (m)
Mendaftar pasien	16599 pasien	5,47
Mengambil rekam medis	16599 pasien	2,14
Mendistribusikan	16599	3,5

Uraian tugas	Kuantitas	Rata-rata waktu (m)
rekam medis	pasien	
Mengembalikan rekam medis	16599 pasien	2,9
Jumlah		14 menit

Tabel 7. Waktu pelayanan sesudah adanya jobdesk.

Uraian tugas	Kuantitas	Rata-rata waktu (m)
Mendaftar pasien	16599 pasien	2
Mengambil rekam medis	16599 pasien	2,13
Mendistribusikan rekam medis	16599 pasien	2,45
Mengembalikan rekam medis	16599 pasien	2
Jumlah		9 menit

Waktu pelayanan di loket pendaftaran puskesmas kanor mengalami penurunan setelah adanya *job description*. Sebelum diadakannya *job description* rata-rata waktu pelayanan untuk mendaftarkan pasien kurang lebih selama 5,47 menit, pengambilan rekam medis selama 2,14 menit, pendistribusian rekam medis selama 3,5 menit, pengembalian rekam medis selama 2,9 menit. Setelah adanya *job description* rata-rata waktu pelayanan untuk mendaftarkan pasien selama 2 menit, pengambilan rekam medis 2,13 mneit, pendistribusian 2,45 menit, pengembalian rekam medis 2 menit.

BAHASAN

1. Standar Beban Kerja Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

Total beban kerja loket pendaftaran sebelum dan sesudah adanya *job description* adalah 70866 menit/tahun dan 93451 menit/tahun. Standar beban kerja dipengaruhi banyaknya kegiatan yang dilakukan. Standar beban kerja yang dilakukan di puskesmas kanor merupakan kegiatan pokok yang ada di loket pendaftaran. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya.

Menurut Febriyanti, (2020) standar beban kerja adalah volume atau kuantitas beban kerja selama 1 tahun per kategori SDM. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya (rata-rata waktu) dan waktu yang tersedia per tahun yang dimiliki oleh masing-masing kategori tenaga. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Herdiansyah dan Aulawi (2018) yang menyatakan bahwa jika rata rata waktu penyelesaian unit kegiatan pokoknya besar maka nilai standar beban kerjanya akan kecil. Nilai standar beban kerja tentunya akan mempengaruhi jumlah kebutuhan tenaga kerja yang ada di instansi kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil yang telah peneliti lakukan yaitu dengan menerapkan *job description* dapat mempengaruhi nilai standar beban kerja yang ada di loket pendaftaran. Hal tersebut dikarenakan setelah penerapan *jobdesk*, durasi rata rata waktu yang digunakan untuk melakukan pelayanan menjadi semakin

singkat sehingga standar beban kerjanya menjadi meningkat sebab standar beban kerja ditentukan oleh rata rata waktu pelayanan yang dibagi dengan waktu kerja tersedia yang telah dihitung selama periode 1 tahun

2. Waktu Kelonggaran Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

Kegiatan kelonggaran di Puskesmas Kanor adalah rapat bulanan dengan durasi 1,5 jam selama satu bulan sekali. Jumlah standar kelonggaran di loket pendaftaran puskesmas kanor sebanyak 0,021 menit/tahun. Rapat tersebut dilakukan di luar jam kerja jadi tidak berpengaruh pada jam pelayanan pendaftaran.

Menurut Febriyanti, (2020) penyusunan standar kelonggaran tujuannya adalah diperolehnya faktor kelonggaran tiap kategori SDM meliputi jenis kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan suatu kegiatan yang tidak terkait langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok/pelayanan. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Yulianingtyas, 2018) standar kelonggaran dipengaruhi oleh rata-rata waktu kelonggaran, bila rata-rata waktu kelonggaran memiliki kebijakan tentang standar kelonggaran maka produktivitas petugas dapat dimaksimalkan. Standar kelonggaran didapatkan dari faktor kelonggaran tiap kategori tenaga meliputi jenis kegiatan yang tidak terkait langsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa waktu kelonggaran yang ada di loket pendaftaran puskesmas kanor sudah sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan di puskesmas, dimana rapat

tersebut dilakukan di luar jam pelayanan loket pendaftaran puskesmas kanor.

3. Waktu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Penerapan Jobdesk

Sebelum diadakannya job description rata-rata waktu pelayanan untuk mendaftarkan pasien kurang lebih selama 5,47 menit, pengambilan rekam medis selama 2,14 menit, pendistribusian rekam medis selama 3,5 menit, pengembalian rekam medis selama 2,9 menit. Setelah adanya job description rata-rata waktu pelayanan untuk mendaftarkan pasien selama 2 menit, pengambilan rekam medis 2,13 menit, pendistribusian 2,45 menit, pengembalian rekam medis 2 menit.

Menurut Kemenkes RI nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal instansi kesehatan terkait pendaftaran rawat jalan yaitu kurang lebih 10 menit, yaitu dimulai dari pasien mendaftar sampai pasien mendapat pelayanan kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Jepisah et al (2020) terkait hasil perhitungan waktu pelayanan rawat jalan yang melebihi 10 menit dan masuk kedalam kategori tidak tepat waktu karena belum sesuai dengan teori terkait standar pelayanan minimal rekam medis rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar hingga dokumen rekam medis disediakan oleh petugas yang memiliki standar waktu pelayanan kurang lebih 10 menit.

Berdasarkan hasil yang telah peneliti dapatkan maka dengan adanya penerapan jobdesk di loket pendaftaran puskesmas kanor dapat menurunkan waktu pelayanan. Ketika petugas pendaftaran melakukan pendaftaran

terhadap pasien. Sebelum diberlakukannya jobdesk durasi waktu pelayanan yaitu 14 menit dan setelah jobdesk diterapkan menurun menjadi 9 menit waktu pelayanan. Hal tersebut menjadikan waktu pelayanan terhadap pasien menjadi lebih singkat dan sesuai dengan teori yang mendasari terkait waktu tunggu pasien mendaftar yaitu kurang lebih 10 menit.

SIMPULAN DAN SARAN

Standar beban kerja mengalami perubahan dikarenakan adanya jobdesk yang mengakibatkan rata rata waktu pelayanan berkurang dan mempengaruhi standar beban kerja yang ada di loket pendaftaran. Waktu kelonggaran tidak mengalami perubahan dikarenakan hal tersebut dilakukan diluar jam pelayanan pendaftaran sehingga tidak mempengaruhi beban kerja yang ada di loket pendaftaran. Waktu pelayanan yang ada di loket pendaftaran mengalami perubahan yakni menjadi lebih singkat dikarenakan adanya penerapan jobdesk yang membuat durasi proses pendaftaran menjadi lebih cepat dan efisien.

Adanya penerapan *job description* dapat dilakukan agar petugas pendaftaran menjadi lebih efektif dan terstruktur dalam melakukan proses pendaftaran pasien dan durasi waktu menjadi lebih singkat. Penambahan SDM diperlukan untuk mengatasi standar beban kerja di loket pendaftaran sehingga pasien bisa lebih cepat mendapatkan pelayanan dikarenakan waktu tunggu pendaftaran pasien yang singkat. Pendidikan dan pelatihan juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja yang ada di puskesmas tersebut namun tanpa mempengaruhi waktu pelayanan kepada pasien dan dilakukan di luar jam kerja petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanti, D. (2020). *Perencanaan SDM pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Universitas Esa Unggul
- Herdiansyah, Y. T dan Aulawi, H. (2018). *Analisis Beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kerja Divisi Administrasi Umum Di PT. Indonesia Power Unit PLTP Darajat*. Garut : Jurnal Kalibrasi
- Jepisah, D., Octaria, H. dan Fajhriah, N. L. (2020). *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2020*. Riau : Jurnal of Hospital Management and Health Sciences.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia Nomor 43 Tentang Puskesmas*. Jogloabang
- Nurhayati, S. 2016. *Pengaruh Job Description Terhadap Produktivitas Kerja Pada Perusahaan PT semen Tonasa IV*. Makasar
- Yulianingtyas et al. (2018). *Perhitungan Kebutuhan tenaga Melalui Metode WISN (Workload Indicator of Staffing Need)*