



SOSIALISASI BEBAN KERJA PETUGAS PENDAFTARAN INSTALASI GAWAT DARURAT MENGGUNAKAN METODE WISN

Ika Puspita Sari¹, Mochammad Malik Ibrahim², Eka Yusmanisari³, M. Arwani⁴, Sagita Candra Puspitasari⁵, Risna Zubaidah⁶, Nuril Hidayati⁷, Rizkynieta Dwi Impiyani⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: ika19266@gmail.com

ABSTRAK

RSUD Sidoarjo Barat sebagai salah satu rumah sakit pemerintah di Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki instalasi gawat darurat dengan jumlah pasien yang terus meningkat. Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi mutu pelayanan. Beban kerja yang berlebihan tersebut berdampak pada menurunnya produktivitas kerja. Sosialisasi dilakukan dengan memaparkan hasil penelitian yang telah kami lakukan, kemudian memaparkan bahwa petugas di bagian registrasi Instalasi Gawat Darurat RSUD Sidoarjo Barat mengalami beban kerja yang cukup tinggi. Materi yang disampaikan adalah presentase kunjungan di bagian registrasi IGD dengan beban kerja standar pada setiap kegiatan. Kegiatan ini dilakukan dengan harapan petugas RSUD Sidoarjo Barat dapat mengetahui adanya ketidakseimbangan antara kemampuan petugas dengan tugas yang diberikan kepada petugas. Berdasarkan data kunjungan IGD RSUD Sidoarjo Barat periode Januari sampai dengan Desember 2024 sebanyak 28.581 pasien, dengan rata-rata kunjungan pasien IGD per hari sebanyak 45 pasien. Rata-rata jumlah pasien dalam sehari tidak sebanding dengan jumlah petugas pendaftaran IGD. Jumlah petugas IGD secara keseluruhan sebanyak 4 orang. Dalam satu hari terdapat 3 shift, dimana setiap shift dijalankan oleh satu orang petugas. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada tahun 2024 terdapat 233 hari kerja dengan waktu kerja tersedia sebanyak 1.631 jam atau 97.860 menit. Sehingga kebutuhan SDM di unit pendaftaran IGD RSUD Sidoarjo Barat sebanyak 5,63 atau dibulatkan menjadi 6 orang, dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 28.581 pada tahun 2024.

Kata kunci: Beban Kerja, Petugas Pendaftaran, Instalasi Gawat Darurat

ABSTRACT

RSUD Sidoarjo Barat as one of the government hospitals in East Java is one of the hospitals that has an emergency installation with an increasing number of patients. High workload can affect the quality of service. This excessive workload has an impact on decreasing work productivity. Socialization was carried out by presenting the results of the research that we had conducted, then explaining that officers in the Emergency Installation registration section of RSUD Sidoarjo Barat experienced a fairly high workload. The material presented was the percentage of visits to the IGD registration section with a standard workload for each activity. This activity was carried out with the hope that RSUD Sidoarjo Barat officers could find out about the imbalance between the abilities of officers and the tasks given to officers. Based on data on visits to the IGD of RSUD Sidoarjo Barat for the period January to December 2024, there were 28,581 patients, with an average of 45 IGD patient visits per day. The average number of patients per day is not comparable to the number of IGD registration officers. The total number of IGD officers is 4 people. In one day there are 3 shifts, where each shift is run by one officer. The observation results show that in 2024 there are 233 working days with available working hours of 1,631 hours or 97,860 minutes. So the need for human resources

in the IGD registration unit of West Sidoarjo Regional Hospital is 5.63 or rounded up to 6 people, with the number of patient visits of 28,581 in 2024..

Keywords: *Workload, Registration Officer, Emergency Room*

PENDAHULUAN

Beban kerja merupakan sebuah tugas atau tanggung jawab yang harus dijalankan dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja yang seimbang dengan kemampuan pekerja dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang salah satunya pada Instalasi Gawat Darurat (IGD). Namun, tingginya beban kerja staf rekam medis di pendaftaran IGD yang memiliki dinamika dan intensitas kerja yang sangat tinggi masih sering menjadi tantangan.

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No.47 tahun 2018. Peraturan ini mengatur standar pelayanan kegawatdaruratan termasuk persyaratan sumber daya manusia yang harus dibenahi oleh rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan di IGD. Beberapa aspek utama yang berkaitan dengan kepegawaian IGD yang diatur dalam peraturan tersebut mencakup jumlah petugas harus memadai untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, kualifikasi serta penempatan petugas yang dimana petugas di IGD memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya (Putri Fandarina & Nurlaili, 2021). Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 33 Tahun 2015 menetapkan panduan untuk menyusun perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di bidang kesehatan, dengan tujuan memastikan ketersediaan SDM kesehatan yang cukup dan tersebar merata di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Kemenkes RI, 2015). Perencanaan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu fungsi utama yang harus dijalankan oleh setiap organisasi dan harus menjadi fokus utama perhatian. Hal ini bertujuan agar langkah-langkah yang diambil oleh manajemen dapat lebih tepat dan efektif, serta memastikan tersedianya tenaga kesehatan yang sesuai untuk mengisi posisi dan pekerjaan yang tepat demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

RSUD Sidoarjo Barat, yang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah di Jawa Timur, telah menjadi rumah sakit dengan instalasi gawat darurat yang mengalami peningkatan jumlah pasien secara terus-menerus. Beban kerja

yang tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu juga, kurangnya sumber daya manusia dapat menyebabkan kesalahan dalam penginputan data, keterlambatan pelayanan, stress, kelelahan, hingga berdampak pada kesehatan mental dan fisik. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan (Andreya et al., 2021). Semakin banyak pasien, semakin berat tugas pelayanan pendaftaran. Akibatnya, pekerjaan mereka kurang efektif dan efisien. Selain itu, petugas yang kurang terlatih dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik. Keterbatasan jumlah tenaga kerja menyebabkan petugas pendaftaran di IGD harus menangani beban kerja yang melebihi kapasitas ideal mereka. Beban yang berlebihan ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana petugas pendaftaran dapat melaksanakan tugas administratif terkait pencatatan dan pengelolaan rekam medis pasien (Dani & Mujanah, 2021).

Berdasarkan data kunjungan IGD RSUD Sidoarjo barat pada bulan Januari sampai bulan Desember 2024 terdapat 28.581 pasien, dengan rata-rata kunjungan pasien IGD perhari sebanyak 45 pasien. Rata-rata jumlah pasien dalam sehari tidak sebanding dengan jumlah petugas pendaftaran IGD. Total keseluruhan petugas IGD berjumlah 4 orang. Dalam satu harinya terdapat 3 shift, dimana setiap shiftnya dijalankan oleh satu petugas (Ramadhani et al., 2020). Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mensosialisasikan beban kerja pegawai rekam medis di IGD RSUD Sidoarjo Barat, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingginya beban kerja yang terjadi, serta mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai rekam medis dalam mendukung pelayanan kesehatan yang optimal. Analisis beban kerja petugas pendaftaran IGD di RSUD Sidoarjo Barat. Penyesuaian beban kerja karyawan pada suatu perusahaan sangat berperan penting dalam menentukan tingkat efektivitas dan efisiensi kerja.

METODE

Persiapan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan dua tahap, yaitu yang pertama tahap persiapan. Pada tahap ini dilakukan perhitungan dengan menetapkan

waktu kerja tersedia, menyusun standar beban kerja, kemudian melakukan perhitungan kebutuhan tenaga kerja pada Unit Gawat Darurat.

Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan memaparkan jumlah rata-rata kunjungan pasien IGD setiap harinya yang telah dibandingkan dengan beban kerja di Instalasi Gawat Darurat yang sesuai dengan standar. Lalu menunjukkan tingginya beban kerja yang diemban oleh petugas pendaftaran IGD dengan tujuan memberikan pandangan kepada bagian staff bahwa terdapat kekurangan SDM pada Instalasi Gawat Darurat (Fauzi & Sudiana, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Di instalasi gawat darurat RSUD Sidoarjo Barat pendaftarannya dibagi menjadi 3 bagian yaitu pendaftaran pasien IGD, rawan inap, dan ponsek. Namun, ketiga bagian tersebut dirangkap oleh satu petugas pendaftaran. Sehingga terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kemampuan pekerja dalam melaksanakan tugas. Apabila jumlah petugas tidak seimbang dengan beban kerja di unit tersebut maka penyediaan dokumen rekam medis terlambat dan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini berpengaruh terhadap mutu pelayanan fasilitas kesehatan (Rizal & Sali Setiatin, 2021).

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan melakukan observasi lapangan guna memperoleh data terkait tingkat beban kerja pada pendaftaran IGD, selanjutnya kami melakukan percakapan mendalam terhadap petugas pendaftaran guna memperkuat fakta bahwa para pekerja khususnya di instalasi IGD RSUD Sidoarjo barat bagian pendaftaran merasa tugas yang harus diberikan terlalu berlebihan dengan kemampuan pekerja. Dengan adanya beban kerja yang tinggi maka dapat menimbulkan pengaruh negatif seperti mudah kelelahan, stress, serta menurunkan kualitas pelayanan.



Gambar 1. Pengumpulan Data

Tingkat Beban Kerja

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa perhitungan beban kerja dan KSDM didapatkan hasil sebanyak 5,63 atau dibulatkan menjadi 6 orang, dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 28.581 pada Tahun 2024. Hal ini berbeda dengan kondisi dilapangan yang hanya memiliki 4 petugas dengan latar belakang pendidikan tidak dari rekam medis (Paramarta et al., 2023).

Tidak berhenti sampai disitu kegiatan berikutnya dalam mengatasi beban kerja yang berlebih pada petugas pendaftaran di IGD yaitu dengan mengevaluasi kembali uraian kerja sesuai dengan standar beban kerja di pendaftaran IGD RSUD Sidoarjo Barat. Uraian kerja mencakup informasi mengenai identifikasi pekerjaan, sejarah pekerjaan, tanggung jawab yang terkait dengan pekerjaan tersebut, kewajiban yang harus dijalankan, serta penjelasan tentang standar-standar yang harus dipenuhi dalam pekerjaan tersebut (Wahdati et al., 2022).

Pelaksanaan Sosialisasi

Kegiatan selanjutnya yaitu mensosialisasikan kepada petugas RSUD Sidarjo Barat Pada saat sosialisasi berlangsung terdapat 8 pegawai dan staf diantaranya:

1. Ibu Sulasmijati, S.KM., M. Kes selaku kepala bidang sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan.
2. Dr. Tridiana Libriawaty selaku kepala bidang penunjang
3. Dr. Arif Rahman Nurdianto, M. Imun., M.H selaku kepala seksi pendidikan dan pelatihan

4. Dr. Dyah Indira Sari selaku kasubag keuangan
5. Bapak Andi Dwi Purwanto, S. Kep., Ns selaku kepala seksi penunjang
6. Bapak Jihan Sinatrya, A.Md. Kes selaku kepala instalasi rekam medis
7. Ibu Rizki Monika, A.Md. RMIK selaku pembimbing lapangan
8. Ibu Safira Khanif Mufida, A.Md. Kes selaku petugas rekam medis

Sosialisasi tersebut dilaksanakan dengan memaparkan hasil dari perhitungan beban kerja. kemudian menjelaskan bahwa petugas di pendaftaran IGD RSUD Sidoarjo Barat mengalami beban kerja yang cukup tinggi. Materi yang di paparkan adalah jumlah persentase kunjungan pada pendaftaran IGD dengan standar beban kerja disetiap kegiatan. Kegiatan ini dilakukan dengan harapan agar petugas RSUD Sidoarjo Barat dapat mengetahui bahwa terdapat ketidak seimbangan antara kemampuan tenaga pekerja dengan tugas-tugas yang dibebankan kepada pekerja.



Gambar 2. Pelaksanaan Sosialisasi

PEMBAHASAN

Setelah dilakukannya sosialisasi seluruh staf yang datang dapat memahami bahwa adanya ketidaksesuaian yang signifikan antara beban kerja yang seharusnya ditanggung oleh petugas pendaftaran dengan beban kerja yang mereka emban. Akibatnya pelayanan yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat sendiri kurang maksimal dikarenakan berkurangnya kualitas kinerja pegawai. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tekanan mental pada seseorang, yang akhirnya menimbulkan stres. Hal ini bisa dipicu oleh tingginya volume pekerjaan atau faktor lainnya

(Chandra & Adriansyah, 2019). Dengan adanya ketidaksesuaian tersebut, maka diperlukan upaya untuk melakukan penyesuaian beban kerja yang lebih seimbang, seperti penambahan jumlah petugas dan redistribusi tugas. Semakin ringan beban kerja, semakin mudah bagi petugas untuk menyelesaikan tugas mereka. Juga merasakan kepuasan dari hasil kerja, dan meningkatkan motivasi untuk mencapai performa yang lebih baik.

Berdasarkan hasil evaluasi uraian tugas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas pendaftaran IGD menghadapi berbagai tantangan dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu masalah utama adalah terbatasnya ketersediaan formulir rekam medis yang siap digunakan, yang mengharuskan petugas meluangkan waktu tambahan untuk membuat formulir baru sebelum memulai proses pendaftaran pasien. Selain itu, kewajiban untuk melakukan pemindaian sidik jari pasien yang sudah dipindahkan ke ruang rawat inap juga mengganggu waktu kerja petugas dan mengharuskan mereka meninggalkan lokasi pendaftaran. Hal ini mencerminkan adanya inefisiensi dalam alur kerja yang berdampak pada kinerja unit secara keseluruhan.

Jika hal tersebut terus berlanjut dan mengakibatkan terhambatnya pelayanan pada pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyeimbangkan beban kerja, seperti menambah jumlah petugas dan melakukan redistribusi tugas dengan lebih merata. Agar pelayanan lebih optimal.

Dari hasil sosialisasi yang telah dilaksanakan, pihak rumah sakit khususnya bagian kepala bidang Sumber Daya Manusia telah mempertimbangkan untuk menambah pegawai di Instalasi Gawat Darurat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih efisien dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan sosialisasi yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sidoarjo Barat, teridentifikasi adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja di bagian pendaftaran IGD. Hal ini menyebabkan petugas pendaftaran harus menangani tugas yang melebihi kapasitas mereka, yang akan menimbulkan dampak kualitas

pelayanan yang tidak efektif dan menurunkan produktivitas kerja. Dari hasil sosialisasi yang dilakukan dengan pihak rumah sakit, semua staf yang hadir menyadari adanya ketidaksesuaian tersebut dan setuju bahwa penambahan jumlah petugas serta redistribusi tugas diperlukan untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kualitas kerja di IGD RSUD Sidoarjo Barat.

Diharapkan Rumah Sakit benar-benar mempertimbangkan dan melakukan penambahan jumlah pegawai pendaftaran di IGD. Untuk memastikan bahwa beban kerja terdistribusi dengan baik. Penambahan pegawai ini harus disesuaikan dengan jumlah pasien, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih efisien dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi kelelahan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreya, I., Nurfadilah, Z. H. N., & Hidayati, M. H. (2021). Analisis Beban Kerja Tenaga Rekam Medis Menggunakan Metode ABK-Kes Di Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 988–996. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.156>
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 4(2), 670–678. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- Dani, A. R., & Mujanah, S. (2021). Pengaruh Servant Leadership, Beban Kerja Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Kabupaten Bangkalan Madura Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Media Mahardhika*, 19(3), 434–445. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v19i3.269>
- Fauzi, I., & Sudiana, K. (2023). Analisis Beban Kerja untuk Mengoptimalkan Jumlah Tenaga Kerja dengan Menggunakan Metode Workload Analysis. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(1), 398–406. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i1.7321>
- Kemenkes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan No 33 tahun 2015 Tentang Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan*. 705.
- Paramarta, N. B., Nyandra, M., & Nurata, I. W. (2023). *Analysis of Informed Consent Completeness in Inpatient Orthopedic Surgery Cases at Sanjiwani Hospital , Gianyar Analisis Kelengkapan Informed Consent pada Kasus Bedah Orthopaedi Rawat Inap di RSUD Sanjiwani Gianyar Program Studi Perekam Informasi Kesehata*. 2(3), 83–90.
- Putri Fandarina, H., & Nurlaili, H. (2021). Analisis beban kerja terhadap kebutuhan sumber daya manusia pada unit rekam medis di puskesmas Analysis workload of human resources needs at medical record unit in health center. *Media Ilmu Kesehatan*, 10(2),

186.

- Ramadhani, R. P., Karimah, R. N., Wibowo, N. S., & Wicaksono, A. P. (2020). Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Wisn dan Fishbone di Puskesmas Ambulu Tahun 2019. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 582–593. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2228>
- Rizal, A. M., & Sali Setiatin, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja Petugas Pendaftaran Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Rsu Bina Sehat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 84–91. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1963>
- Wahdati, A., Octaviani, F., & Komalasari, S. (2022). Pentingnya Analisis Jabatan Dalam Meningkatkan Kompetensi Organisasi. *Jurnal Ecoment Global*, 7(2), 162–173. <https://doi.org/10.35908/jeg.v7i2.2095>