Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 1. Page 335-349
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1795
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Analisis Sumber Daya Manusia Untuk Bidang Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau

Siti Noormadya Siradja, *Alimin Maidin, Arman

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 20 May 2024
Revised: 18 June 2024
Accepted: 18 July 2024

Keywords: Rumah Sakit Umum Daerah; Sumber Daya Manusia; Administrasi; Waktu Kerja; Beban Kerja

Corresponding Author:
E-mail:
aliminmaidin@umi.ac.id
Address: Fakultas Kedokteran UMI, Jalan Urip Sumoharjo KM. 05, Makassar
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar belakang: Rumah sakit dalam kegiatan operasionalnya perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) berkualitas agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. RSUD Kota Bau-Bau dihadapkan dengan keterbatasan SDM salah satunya bagian administrasi yang berimplikasi pada tingginya beban kerja sehinga menyebabkan kinerja belum optimal.
Tujuan: Untuk menganalisis sumber daya manusia di bidang administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bau-Bau.
Metode: Penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan data kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen. Penelitian melibatkan tujuh informan.
Hasil: Staf administrasi di RSUD Kota Bau-Bau bekerja lima hari dalam seminggu dari jam 08.00 hingga 17.00 WITA, dengan total waktu kerja tahunan sebanyak 1768 jam atau 40 jam per minggu setelah mempertimbangkan cuti, pelatihan, dan hari libur. Manajemen menggunakan data ini untuk merencanakan tugas dan kebutuhan sumber daya manusia secara efisien, menjamin penyelesaian tugas tepat waktu tanpa membebani staf. RSUD Kota Bau-Bau juga menerapkan standar beban kerja dan kelonggaran yang efektif dalam administrasi dan pelayanan. Meskipun demikian, RSUD Kota Bau-Bau menghadapi kekurangan signifikan tenaga kerja administrasi yang tidak mencukupi standar beban kerja, sehingga direkomendasikan untuk menambah staf administrasi sesuai standar beban kerja untuk meningkatkan pelayanan optimal.
Kesimpulan: RSUD Kota Bau-Bau dipandang mampu mengelola waktu kerja dan beban kerja staf administrasi, namun dengan beban kerja saat ini, RSUD masih dihadapkan dengan kurangnya tenaga kerja administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya penambahan staf dan peningkatan keterampilan serta kolaborasi sehingga mampu meningkatkan kualitas maupun efisiensi dalam pelayanan.

ABSTRACT

Background: Hospitals in their operational activities need to be supported by quality human resources (HR) to provide effective and efficient healthcare services. RSUD Kota Bau-Bau faces human resource limitations, particularly in the administrative department, resulting in high workloads and suboptimal performance.
Objective: To analyze human resources in the administrative field of RSUD Kota Bau-Bau.
Method: The research adopts a qualitative method with a descriptive approach and quantitative data analysis. Data were gathered through interviews and document analysis involving seven informants.
Results: Administrative staff at RSUD Kota Bau-Bau work five days a week from 08:00 to 17:00 WITA, totaling 1768 annual working hours or 40 hours per week, accounting for leave, training, and holidays. Management utilizes this data to plan tasks and human resource needs efficiently, ensuring timely task completion without burdening staff. RSUD Kota Bau-Bau also implements effective workload standards and flexibilities in administration and service. However, the hospital faces a significant shortage of administrative staff, failing to meet workload standards. It is recommended to increase administrative staff according to workload standards to enhance optimal service delivery.
Conclusion: RSUD Kota Bau-Bau manages administrative work hours and workload effectively. Nevertheless, the current workload indicates a shortage of administrative personnel. Therefore, additional staffing and skill enhancement, coupled with collaboration, are essential to improve service quality and efficiency. However, if the goal is purely to imitate beauty standards that are not in accordance with Islamic values, it needs to be considered further. In Islam, maintaining a healthy body is considered important. If the whitening infusion procedure does not harm health, it can be considered more acceptable.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat bergantung oleh adanya sumber daya manusia (SDM), dimana sumber daya manusia memberikan kontribusi sebesar 80% dari keseluruhan faktor yang terkait dalam pembangunan kesehatan (Wangi et al., 2019). Perencanaan sumber daya manusia merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi termasuk bidang kesehatan dan wajib menjadi fokus perhatian sehingga langkah-langkah yang diambil oleh manajemen tepat seuai sasaran (Parulian Gultom & Sopian, 2019).

Salah satu bentuk perencanaan sumber daya manusia kesehatan adalah perencanaan tenaga kerja dibidang administrasi. Pentingnya sumber daya manusia perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Meskipun teknologi saat ini sudah sangat maju, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi termasuk dibidang kesehatan. Ketika mengelola manusia, maka harus memperhatikan praktik-praktik manajemen sumber daya manusia yang penting, yaitu analisis dan desain pekerjaan, menentukan perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, penilaian kinerja, hubungan karyawan (Purnamasari & Kapalawi, 2013).

Dalam bidang kesehatan, administrasi memiliki pengertian serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), pengoordinasian (*coordinating*), serta penilaian (*evaluating*), sehingga tuntutan dan kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan dapat dipenuhi melalui penyediaan serta penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, kelompok, ataupun masyarakat (Kartikasari, 2019). Pegawai administrasi sangat berperan sebagai ujung tombak rumah sakit dan merupakan orang yang sering kontak dengan pasien maupun pekerja rumah sakit lainnya, sehingga hal ini dapat menjadi stressor yang kuat pada pegawai administrasi di lingkungan pekerjaannya. Tingginya aktivitas petugas dalam melayani pasien akan mempengaruhi hasil kerjanya (Wanri et al., 2018).

Menurut WHO *(World Health Organization)*, waktu kerja optimal adalah maksimal 40 jam per minggu. WHO merekomendasikan waktu kerja maksimal 35-40 jam per minggu untuk melindungi kesehatan fisik dan mental pekerja. Salah satu cara untuk mengatasi tingginya aktivitas petugas dalam melayani pasien dan untuk mencapai waktu kerja optimal adalah dengan mempertimbangkan kebutuhan sumber daya manusia di bidang administasi, dengan melakukan analisis kebutuhan, maka akan diperoleh informasi mengenai jumlah kebutuhan pegawai, dan efektifitas efisiensi efisiensi kerja. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti mengenai analisis kebutuhan sumber daya manusia untuk bidang administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Bau-Bau.

Upaya Kesehatan seseorang diupayakan mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam pendidikan di bidang kesehatan. Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit menyebutkan salah satu cara perencanaan kebutuhan tenaga Kesehatan pada Institusi Kesehatan yaitu berdasarkan beban kerja dengan menggunakan metode WISN (*Workload Indicators of Staffing Need*). Metode WISN adalah penghitungan kebutuhan tenaga kesehatan berdasarkan beban kerja nyata yang dilaksanakan bagi setiap kategori tenaga kesehatan di tiap unit kerja pada fasilitas pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI No. 81, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bau-bau merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu unsur penting dalam menunjang pelayanan rumah sakit adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia di RSUD Kota Bau-bau terutama staf administrasi memegang peranan penting dalam kelancaran operasional dan pelayanan rumah sakit. RSUD Kota Bau-bau saat ini menghadapi permasalahan pada sumber daya manusia khususnya di bidang administrasi. Beberapa permasalahan tenaga administrasi di RSUD Bau-bau antara lain jumlah yang terbatas, kompetensi yang perlu ditingkatkan, dan beban kerja yang tinggi menyebabkan kinerja belum optimal (Nofriani, 2021).

Dari hasil studi pedahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Berdasarkan wawancara pendahuluan tidak terstruktur, didapatkan data bahwa karyawan pada beberapa unit administrasi tidak hanya terfokus pada satu pekerjaan, sehingga menyebabkan pekerjaan yang mereka kerjakan tidak selesai tepat waktu.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis sumber daya manusia khususnya pada bidang administrasi di RSUD Kota Bau-bau. Analisis ini penting untuk mendapatkan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia saat ini, menemukan akar masalah yang muncul, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas staf administrasi. Dengan sumber daya manusia bidang administrasi yang kompeten dan produktif, diharapkan pelayanan RSUD Kota Bau-bau kepada masyarakat dapat lebih optimal.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

METODE

Desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia di bidang adminstrasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bau Bau. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen. Penelitian dilakukan di bagian administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau Bau. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari 2024 hingga Februari 2024 dari jam 08.00 sampai dengan 16.00.

HASIL

Tabel 1. Data Identitas Informan di RSUD Baubau Tahun 2024

Informan	Usia	JK	Jabatan	Lama Kerja	Pendidikan terakhir
RSF	52 Tahun	P	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	3 Tahun	S2 Manajemen Publik
ASM	43 Tahun	P	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan	14 Tahun	S2 Kesehatan
SFY	46 Tahun	L	Kepala Seksi Pelayanan Medis	10 Tahun	Profesi Nurse
FA	43 Tahun	P	Pegawai Admnistrasi di Bidang Pendaftaran	14 Tahun	S1 Kesmas
NF	31 Tahun	P	Pegawai Admnistrasi di Bidang Pendaftaran	9 Tahun	-
IPL	32 Tahun	P	Pegawai Admnistrasi di Bidang Pendaftaran	2 Tahun	S1 Akuntansi
MR	48 Tahun	P	Pegawai Admnistrasi di Bidang Pendaftaran	19 Tahun	SMA

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa pegawai yang terlibat dalam penelitian ini berusia 30 tahun ke atas, dengan masa kerja berkisar antara 2 hingga 19 tahun. Selain itu, mereka memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, yang berkontribusi pada pemahaman yang mendalam dan bervariasi terhadap operasional dan pelayanan administrasi di RSUD Kota Bau-Bau. Keberagaman ini memperkaya pengalaman kerja dan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas-tugas di rumah sakit.

Input

Waktu Kerja Tersedia

Waktu kerja tersedia merupakan salah satu komponen penting dalam analisis sumber daya manusia, terutama dalam bidang administrasi di rumah sakit. Waktu kerja tersedia diartikan sebagai jumlah total waktu yang dapat digunakan oleh staf administrasi untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dalam satu tahun kerja. Berdasarkan wawancara terhadap tujuh informan yang terlibat, diketahui bahwa hari kerja pegawai administrasi di RSUD Kota Bau-Bau adalah 5 (lima) hari kerja, yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Jumat, mulai pukul 08.00 hingga pukul 17.00 WITA. Pegawai memiliki hak cuti sebanyak 12 (dua belas) hari per tahun, yang pengajuannya harus mendapat persetujuan dari atasan. Total waktu kerja pegawai administrasi selama setahun adalah 106080 (seratus enam ribu delapan puluh) menit, setelah memperhitungkan hari kerja efektif dan hak cuti tahunan.

Selain itu, pihak manajemen memberikan toleransi untuk hal-hal yang dipandang mendesak seperti sakit atau keperluan keluarga, dengan catatan harus ada pemberitahuan terlebih dahulu ke atasan. Jika ketidakhadiran disebabkan oleh sakit, pegawai harus menyertakan bukti yang valid berupa surat keterangan sakit dari dokter. Pelaksanaan DIKLAT di RSUD Kota Bau-Bau dilakukan dua hingga tiga kali dalam setahun. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, diketahui bahwa durasi setiap sesi pelatihan bervariasi, mulai dari tiga hari hingga dua minggu. Durasi ini tergantung pada kompleksitas materi yang disampaikan dan kebutuhan spesifik pelatihan. Biasanya, DIKLAT dijadwalkan pada waktu yang tidak mengganggu operasional harian rumah sakit, seringkali saat beban kerja sedikit berkurang. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelatihan tidak mengganggu tugas rutin pegawai dan dapat berlangsung dengan efektif.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Dengan adanya pelatihan yang teratur, pegawai memiliki kesempatan untuk belajar dan berbagi pengalaman, serta meningkatkan efisiensi kerja mereka. Informasi dari berbagai informan menunjukkan bahwa DIKLAT memberikan manfaat yang signifikan bagi pegawai. Secara keseluruhan, pelatihan ini merupakan bagian penting dari pengembangan sumber daya manusia di RSUD Kota Bau-Bau, yang membantu memastikan bahwa pegawai dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih kompeten dan efisien. Berdasarkan hasil perhitungan, waktu kerja yang tersedia adalah 1768 jam per tahun atau sebanyak 106080 (seratus enam ribu delapan puluh) menit per tahun. Penyebutan jumlah jam kerja ini memberikan gambaran tentang jumlah waktu yang dapat dimanfaatkan oleh RSUD Kota Bau-Bau dalam menjalankan operasionalnya setiap tahun. Informasi ini penting untuk perencanaan dan pengaturan tugas-tugas administratif serta pelayanan pasien secara efisien.

Unit Kerja

Unit kerja yang diamati pada penelitian ini adalah petugas adminitrasi pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan pedoman pengorganisasian RSUD Kota Baubau, ikhtisar jabatan daari Staf Registrasi Rawat Jalan yaitu melakukan tugas pendaftaran pasien rawat jalan dan penunjang medis, meliputi penerimaan pasien, wawancara, memasukkan *(entry)* data pasien, penerimaan pembayaran pasien umum, hingga memberikan informasi pelayanan medis RSUD Kota Baubau. Adapun uraian tugas dan wewenangnya yaitu:

1) Menerima pendaftaran pasien rawat jalan
2) Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan pelayanan pasien rawat jalan.
3) Mengidentifikasi pengisian formulir identitas sosial.
4) *Entry* data identitas sosial.
5) Mempersilahkan pasien ke poliklinik.
6) Membuat berkas rekam medis untuk pasien baru
7) Membuat laporan harian pendaftaran pasien rawat jalan.

Untuk memahami implementasi tugas dan wewenang pegawai di RSUD Kota Bau-Bau, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang memberikan gambaran jelas tentang proses kerja, penghitungan beban kerja, dan keberadaan SOP terkait alokasi waktu. Pertama, mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, diketahui bahwa pegawai di RSUD Kota Bau-Bau menyelesaikan tugas mereka dengan ketepatan waktu melalui penerapan disiplin yang ketat dan komunikasi yang efektif. Manajemen memastikan pengawasan dan pembagian tugas yang jelas setiap hari, serta mengadakan rapat koordinasi mingguan untuk memantau kemajuan pekerjaan dan mengatasi kendala. Sistem ini menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir dan mendukung penyelesaian tugas secara efisien. Selain itu, perencanaan dilakukan dengan menetapkan target harian dan mingguan yang jelas untuk setiap pegawai, membantu mereka fokus pada prioritas dan memotivasi mereka untuk mengatur waktu dengan baik.

Selanjutnya, dalam hal penghitungan beban kerja, RSUD Kota Bau-Bau secara berkala melakukan evaluasi untuk memastikan pembagian tugas yang adil di antara pegawai. Penghitungan ini penting untuk mengetahui kapasitas setiap pegawai dan menyesuaikan tugas agar kinerja tetap optimal. Penghitungan beban kerja juga menjadi dasar dalam perencanaan kebutuhan pegawai di masa mendatang, memastikan bahwa jika beban kerja meningkat dan staf yang ada tidak mencukupi, dapat diajukan penambahan pegawai atau perbaikan proses kerja. Terakhir, terkait dengan SOP mengenai alokasi waktu, RSUD Kota Bau-Bau memiliki SOP yang mengatur waktu untuk setiap tugas pokok. SOP ini memberikan panduan yang jelas kepada pegawai tentang waktu yang diharapkan dalam menyelesaikan setiap tugas, serta membantu dalam monitoring dan evaluasi kinerja. Dengan adanya SOP, pegawai dapat mengelola waktu mereka dengan lebih baik dan fokus pada efisiensi, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, manajemen RSUD Kota Bau-Bau menerapkan sistem yang terstruktur untuk mengelola waktu dan beban kerja pegawai, dengan menggunakan disiplin, perencanaan yang baik, dan SOP yang jelas untuk memastikan ketepatan waktu dan kualitas pekerjaan.

Proses

Standar Beban Kerja

Standar beban kerja di bagian administrasi RSUD Kota Baubau didasarkan pada penghitungan yang cermat terhadap jumlah pasien yang mendaftar setiap hari dan jenis layanan yang diberikan. Penghitungan ini membantu menentukan jumlah staf yang dibutuhkan dalam setiap shift untuk memastikan bahwa setiap tugas administratif, seperti pendaftaran pasien, pengisian formulir, dan pembuatan rekam medis, dapat dilakukan dengan tepat waktu dan akurat. Selain itu, ada juga pembagian tugas yang adil di antara staf administrasi untuk

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

memastikan bahwa beban kerja setiap individu dapat dikelola secara efektif tanpa mengorbankan kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan pendekatan ini, RSUD Kota Baubau berupaya untuk memenuhi standar operasional yang tinggi dalam memberikan layanan administrasi yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terkait dengan standar beban kerja di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau, beberapa informasi penting diperoleh mengenai pengaturan beban kerja dan efektivitas penggunaan standar waktu. Pengaturan beban kerja di bagian administrasi dilakukan dengan cara menghitung beban kerja secara teratur untuk memastikan distribusi tugas yang adil dan efisien. Informan pertama mengungkapkan bahwa mereka telah menetapkan waktu standar untuk berbagai kegiatan administratif seperti pendaftaran pasien, wawancara, dan entry data identitas sosial. Hal ini memungkinkan manajemen untuk mengatur distribusi tugas dengan lebih adil dan efisien, serta memastikan bahwa setiap staf memiliki jumlah tugas yang sesuai dengan kapasitas mereka. Selain itu, penghitungan waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan pokok seperti pembuatan berkas rekam medis dan laporan harian juga dilakukan untuk menetapkan target kinerja yang realistis bagi staf administrasi, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Informan berikutnya menambahkan bahwa waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan pendaftaran pasien dan pengalihan ke poliklinik dipertimbangkan untuk memastikan proses pelayanan berjalan lancar tanpa penundaan. Sistem rotasi tugas diterapkan untuk mengoptimalkan produktivitas staf administrasi di bagian pendaftaran, dengan memastikan bahwa setiap tahapan proses dilakukan dengan efisien dan tepat waktu. Pengalaman di lapangan juga menunjukkan bahwa standar waktu yang ditetapkan, seperti 8-10 menit per pasien untuk mengisi formulir identitas, membantu staf dalam mengatur prioritas dan menyesuaikan kecepatan kerja mereka agar tetap konsisten dalam menangani jumlah pendaftaran pasien.

Terkait dengan efektivitas penggunaan standar waktu, informan pertama mengemukakan bahwa standar waktu yang ada sangat membantu dalam mengelola beban kerja administrasi. Dengan adanya ketentuan waktu yang jelas untuk setiap kegiatan, seperti pendaftaran pasien dan entry data, staf dapat mengoptimalkan produktivitas mereka dan mengurangi kemungkinan penundaan dalam pelayanan. Informan lainnya menambahkan bahwa penggunaan standar waktu memungkinkan perencanaan yang lebih efektif terkait alokasi sumber daya, serta memberikan dasar untuk evaluasi kinerja staf administrasi. Evaluasi ini penting untuk memperbaiki proses kerja di masa mendatang. Secara keseluruhan, pengaturan beban kerja dan penggunaan standar waktu di RSUD Kota Bau-Bau memainkan peran penting dalam memastikan efisiensi pelayanan administratif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Selain melakukan wawancara, untuk mengetahui standar beban kerja pada RSUD Kota Bau-bau ini, perhitungan standar beban kerja dihitung berdasarkan rumus:

$$standar\ beban\ kerja = \frac{waktu\ kerja\ tersedia}{rata - rata\ waktu\ per\ kegiatan\ pokok}$$

Dimana dalam hal ini diketahui bahwa waktu kerja tersedia adalah sebanyak 106080 (seratus enam ribu delapan puluh) menit per tahun, yang mencakup seluruh jam operasional dan waktu luang yang dialokasikan untuk keperluan administratif dan kegiatan lain. Berdasarkan pegamatan secara langsung terhadap salah satu petugas pelayanan adminitrasi. Hasil perhitungan Standar Beban Kerja (SBK) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Standar Beban Kerja

Kegiatan Pokok Staff Adminitrasi	Waktu Kerja Tersedia (Menit/tahun)	Rata-rata waktu yang diperlukan per pasien (menit)	Standar Beban Kerja
Menerima pendaftaran pasien rawat jalan	106080	4	26520
Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan pelayanan pasien rawat jalan	106080	5	21216

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Mengidentifikasi pengisian formulir identitas sosial	106080	5	21216
Entry data identitas sosial	106080	6	17680
Mempersilahkan pasien ke poliklinik	106080	2	53040
Membuat berkas rekam medis untuk pasien baru	106080	7	15154
Membuat laporan harian pendaftaran pasien rawat jalan	106080	15	7072
Total beban kerja			161898.286

Sumber: Penelitian, 2024

Tabel 2 tentang standar beban kerja untuk pendaftaran rawat jalan menggambarkan secara detail waktu yang diperlukan untuk setiap kegiatan administrasi dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Proses pendaftaran, mulai dari menerima pasien hingga membuat laporan harian, menunjukkan variasi waktu yang diperlukan berdasarkan jenis kegiatan. Misalnya, menerima pendaftaran pasien membutuhkan rata-rata 4 (empat) menit per pasien, sementara melakukan wawancara untuk informasi lebih lanjut memakan waktu 5 (lima) menit per pasien. Pengisian formulir identitas sosial dan entry data memerlukan 5 (lima) menit dan 6 (enam) menit per pasien secara berturut-turut. Mempersilahkan pasien ke poliklinik, membuat berkas rekam medis baru, dan pembuatan laporan harian masing-masing memerlukan waktu yang berbeda-beda pula. Total beban kerja harian untuk semua kegiatan administrasi ini mencapai 161898.3 (Seratus enam puluh satu ribu delapan ratus sembilan puluh delapan koma tiga), mencerminkan kompleksitas dan volume kerja yang harus ditangani staf registrasi rawat jalan setiap hari. Analisis ini penting untuk mengatur alokasi sumber daya manusia dengan efisien dan memastikan proses pelayanan kepada pasien berjalan dengan lancar sesuai standar yang ditetapkan.

Standar Kelonggaran

Standar kelonggaran dalam administrasi RSUD Kota Bau-Bau mengacu pada panduan yang mengatur fleksibilitas dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan dan pengelolaan rekam medis. Ini mencakup kebijakan untuk penjadwalan kembali pasien, pengaturan waktu tunggu yang dapat diterima, dan penanganan kasus darurat. Standar ini dirancang untuk memastikan pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sambil tetap mematuhi prosedur administratif yang ditetapkan. Untuk memahami standar kelonggaran di RSUD Kota Baubau, peneliti melakukan wawancara terkait berbagai aspek pengelolaan dan penjadwalan.

Dalam hal perencanaan rapat bulanan di RSUD Kota Baubau, informan pertama menjelaskan bahwa rapat diadakan sekitar tiga kali dalam sebulan. Rapat ini mencakup koordinasi operasional, evaluasi kinerja, dan pembahasan kebijakan baru. Fleksibilitas dalam penjadwalan rapat ini memungkinkan penyesuaian waktu sesuai dengan ketersediaan staf, sehingga diskusi dapat berlangsung efektif dan memberikan hasil yang berarti bagi pengelolaan RSUD secara keseluruhan. Ini mencerminkan upaya manajemen untuk memastikan partisipasi maksimal dari semua staf terkait. Adapun durasi rapat internal, lamanya rapat bergantung pada kepadatan materi yang dibahas. Rapat biasanya memakan waktu minimal dua hingga tiga jam. Hal ini menunjukkan bahwa waktu rapat diatur berdasarkan kebutuhan pembahasan, untuk memastikan semua topik penting dibahas secara mendetail.

Terkait penjadwalan rapat koordinasi dengan pihak luar, informan mengungkapkan bahwa koordinasi dilakukan setiap dua minggu sekali dengan berbagai pihak seperti instansi pemerintah, lembaga medis lain, dan masyarakat. Fleksibilitas dalam jadwal ini memungkinkan penyesuaian pertemuan dengan jadwal pihak luar, sehingga kolaborasi berjalan efektif dan memberi manfaat maksimal bagi pelayanan kesehatan di RSUD. Selain itu, dalam menyusun laporan bulanan, tim memprioritaskan keakuratan dan keteraturan. Proses ini melibatkan pengumpulan data, analisis informasi, dan penyusunan laporan yang mendetail selama sekitar dua jam setiap minggu. Laporan bulanan ini berfungsi sebagai alat untuk memantau pencapaian target, evaluasi kinerja, serta sebagai panduan untuk perbaikan proses dan kebijakan di masa mendatang.

Informan mengungkapkan bahwa fleksibilitas dalam penjadwalan pelayanan medis rutin sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pasien. Jadwal disesuaikan untuk meminimalkan waktu tunggu sambil mempertimbangkan jenis layanan dan kondisi pasien. Ini meningkatkan pengalaman pasien serta membantu dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan efisiensi pelayanan di RSUD. Dalam bidang pendaftaran, mereka memiliki prosedur terstruktur untuk mengelola penjadwalan ulang pasien. Setiap hari, jadwal pendaftaran dipantau dan ditinjau untuk memastikan semua pasien menerima layanan tepat waktu. Jika penjadwalan ulang diperlukan, koordinasi dilakukan dengan tim medis dan pasien untuk menemukan slot yang sesuai. Pendekatan ini membantu menjaga kelancaran proses pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien, dan mendukung operasional RSUD secara keseluruhan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Dalam manajemen RSUD Kota BauBau, proses rapat bulanan dan koordinasi dengan pihak luar didukung oleh pendekatan fleksibel dalam penjadwalan. Hal ini memastikan partisipasi maksimal dari staf serta kolaborasi yang efektif dengan instansi pemerintah daerah, lembaga medis lain, dan masyarakat. Di bagian perencanaan dan pelaporan, upaya untuk menyusun laporan bulanan dilakukan dengan teliti, melibatkan analisis mendalam terhadap data yang dikumpulkan. Hasilnya adalah laporan yang akurat, berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja dan panduan untuk perbaikan proses di masa mendatang. Sementara itu, dalam pelayanan medis rutin dan pengelolaan pendaftaran pasien, fleksibilitas dalam penjadwalan memastikan responsibilitas terhadap kebutuhan dan kenyamanan pasien, serta optimalisasi penggunaan sumber daya dan efisiensi operasional RSUD secara keseluruhan. pendekatan ini mencerminkan komitmen RSUD Kota Bau-Bau untuk memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara, standar kelonggaran dapat diukur dari beberapa kegiatan. Pertama, rapat bulanan yang bertujuan untuk membahas pencapaian, kendala, dan rencana ke depan, serta memfasilitasi komunikasi antarbagian. Kedua, rapat mingguan digunakan untuk koordinasi rutin, memastikan kelancaran operasional, dan menyelesaikan masalah yang muncul. Selanjutnya, rapat koordinasi melibatkan berbagai tim untuk menyelaraskan tujuan dan strategi, serta membahas kolaborasi lintas fungsi. Terakhir, DIKLAT (Pendidikan dan Pelatihan), yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi staf, diadakan beberapa kali dalam setahun dengan durasi yang bervariasi, penting untuk pengembangan keterampilan. Standar kelonggaran ini penting untuk menjaga keseimbangan kerja dan mendukung peningkatan efisiensi serta kinerja. Adapun tabulasi standar kelonggaran dengan merujuk pada hasil wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Standar Kelonggaran

Faktor	Waktu	Rata-rata (Menit/tahun)	Waktu Kerja Tersedia	SKG
Rapat Bulanan	3 Kali/bulan	6480	92820	0.06981254
Rapat mingguan	2 Jam/minggu	6240	92820	0.067226891
Rapat koordinasi	2 kali/bulan	4320	92820	0.046541694
DIKLAT	2 kali/tahun	960	92820	0.010342599
Jumlah total				0.193923723

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3 tentang standar kelonggaran, terlihat bahwa berbagai kegiatan mempengaruhi waktu kerja staf administrasi di RSUD Kota Bau-Bau. Rapat bulanan, yang diadakan tiga kali setiap bulan, menyita 6480 (enam ribu empat ratus delapan puluh) menit per tahun, setara dengan 6,98% dari total waktu kerja tahunan (92,820/Sembilan puluh dua ribu delapan ratus dua puluh menit). Rapat mingguan, dengan durasi dua jam per minggu, berjumlah 6240 (enam ribu dua ratus empat puluh) menit per tahun, atau 6,72% dari waktu kerja tahunan. Rapat koordinasi, yang diadakan dua kali per bulan, memerlukan 4320 menit per tahun, menyumbang 4,65% dari total waktu kerja. DIKLAT diadakan dua kali setahun, dengan total waktu 960 (Sembilan ratus enam puluh) menit per tahun, yang setara dengan 1,03% dari waktu kerja tahunan. Secara keseluruhan, kegiatan-kegiatan ini memakan waktu sekitar 19,39% dari total waktu kerja yang tersedia. Standar kelonggaran ini penting untuk memastikan operasional yang efisien dan mendukung pengembangan kompetensi staf.

Jumlah Kegiatan Pokok

Kegiatan pokok di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau mencakup beberapa tugas utama. Pertama, menerima pendaftaran pasien rawat jalan dan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan pelayanan mereka. Selanjutnya, staf mengidentifikasi dan mengisi formulir identitas sosial, serta melakukan entri data tersebut ke dalam sistem. Setelah proses pendaftaran selesai, pasien dipersilakan menuju poliklinik yang sesuai. Untuk pasien baru, staf membuat berkas rekam medis yang diperlukan. Selain itu, setiap hari mereka juga bertanggung jawab menyusun laporan pendaftaran pasien rawat jalan, memastikan semua data tercatat dengan akurat dan lengkap. Kegiatan-kegiatan ini memastikan pelayanan yang efisien dan terstruktur bagi para pasien.

Prosedur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Bau-Bau dimulai dengan penerimaan formulir pendaftaran dari pasien yang datang. Setelah itu, tim administrasi melakukan wawancara dengan setiap pasien untuk memahami kebutuhan pelayanan kesehatan mereka secara lebih mendalam. Mereka mengidentifikasi dan mengisi formulir identitas sosial pasien untuk memastikan informasi yang lengkap dan akurat. Selanjutnya, pasien diarahkan ke poliklinik yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan medis mereka.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Proses ini tidak hanya memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan layanan yang sesuai, tetapi juga menjaga data identitas sosial pasien dengan baik.

Kolaborasi antara tim pelayanan medis dan administrasi sangat penting dalam mengatur jadwal dan pelayanan pasien di RSUD Kota Bau-Bau. Kedua tim bekerja sama secara erat untuk memastikan jadwal pelayanan medis terkoordinasi dengan baik dan efisien. Komunikasi yang lancar membantu mereka menyesuaikan jadwal pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien yang mendaftar. Evaluasi rutin terhadap kebutuhan pasien yang berubah memastikan bahwa setiap jadwal pelayanan medis dapat diakses dan dikelola dengan efektif oleh seluruh tim. Di bidang pendaftaran, terdapat prosedur yang terstruktur untuk mengelola proses entri data identitas sosial pasien secara efisien di RSUD Kota Bau-Bau. Tim bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mengisi, dan memasukkan data identitas sosial setiap pasien ke dalam sistem informasi yang digunakan. Proses ini dilakukan dengan teliti dan sesuai dengan standar keamanan data untuk memastikan bahwa informasi yang tersimpan akurat dan terlindungi. Selain itu, verifikasi data dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa informasi yang dikelola tetap terbaru dan relevan dengan kebutuhan layanan kesehatan pasien.

Selain itu, RSUD Kota Bau-Bau memiliki mekanisme khusus untuk menangani lonjakan jumlah pasien. Dalam situasi di mana jumlah pasien meningkat secara signifikan, tim administrasi melakukan koordinasi cepat dengan staf tambahan dan menggunakan sistem antrian yang lebih fleksibel untuk mengelola pendaftaran dengan efisien. Pendekatan ini memastikan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah pasien, pelayanan tetap berjalan lancar dan setiap pasien mendapatkan perhatian yang memadai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara serta informasi lain yang telah didapat sebelumnya, jumlah kegiatan pokok di RSUD Kota Bau-bau, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Jumlah Kegiatan Pokok

Kegiatan Pokok Staff Adminitrasi	Hari kerja (setahun)	Jumlah Pasien per hari	Kuantitas kegiatan pokok (setahun)
Menerima pendaftaran pasien rawat jalan	260	148	38480
Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan pelayanan pasien rawat jalan	260	148	38480
Mengidentifikasi pengisian formulir identitas sosial	260	148	38480
Entry data identitas sosial	260	148	38480
Mempersilahkan pasien ke poliklinik	260	148	38480
Membuat berkas rekam medis untuk pasien baru	260	148	38480
Membuat laporan harian pendaftaran pasien rawat jalan	260	148	260
Total			231140

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4 tentang jumlah kegiatan pokok, dapat dilihat bahwa kegiatan pokok dari bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau meliputi berbagai proses esensial dalam pelayanan pasien rawat jalan. Ini termasuk penerimaan pendaftaran pasien, melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi kebutuhan pelayanan, mengidentifikasi dan mengentry data identitas sosial, serta mengoordinasikan persilahan pasien ke poliklinik. Selain itu, bagian administrasi juga bertanggung jawab dalam pembuatan berkas rekam medis untuk pasien baru dan penyusunan laporan harian terkait pendaftaran pasien. Keseluruhan kegiatan ini menunjukkan peran krusial administrasi dalam menjaga kelancaran operasional RSUD Kota Bau-Bau dan memastikan layanan yang efisien kepada masyarakat.

Output

Kebutuhan Tenaga Kerja

Hasil penelitian ini memberikan output berupa analisis mendalam terhadap kebutuhan tenaga kerja di bagian administrasi RSUD Kota Baubau. Analisis terhadap kebutuhan tenaga kerja ini meliputi identifikasi jumlah staf yang optimal untuk menjalankan setiap tugas administratif, serta kemungkinan adanya kebutuhan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

untuk peningkatan kapasitas atau pengembangan keterampilan khusus dalam mengelola data dan pelayanan pasien. Di RSUD Kota Baubau, keterampilan dan kompetensi utama yang dibutuhkan untuk posisi staf administrasi di bidang pendaftaran mencakup kemampuan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pasien dan keluarganya, serta ketelitian dalam mengelola data pasien. Keakuratan informasi sangat penting untuk pengelolaan rekam medis. Selain itu, kemampuan menggunakan sistem informasi kesehatan (SIK) dengan baik juga menjadi kunci, karena sebagian besar proses administrasi telah terkomputerisasi. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan bekerja dalam tim yang solid juga sangat dihargai.

Prosedur penerimaan staf administrasi dimulai dengan pengumuman lowongan dan seleksi ketat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Setelah melalui tahap seleksi, staf baru menjalani pelatihan awal yang mencakup orientasi terhadap SOP administrasi, penggunaan sistem informasi kesehatan, dan pemahaman mendalam tentang kebijakan-kebijakan RSUD. Pelatihan ini dirancang untuk mempersiapkan staf baru agar siap berkontribusi secara efektif dalam tim. Kolaborasi antara bagian administrasi dan pelayanan medis dalam mengatur jadwal dan pelayanan pasien sangat erat. Kedua tim bekerja sama untuk menyusun jadwal pendaftaran pasien yang terkoordinasi dengan baik dengan jadwal layanan medis yang ada. Komunikasi yang terbuka dan rutin antara tim administrasi dan pelayanan medis sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan medis mereka.

Tantangan utama dalam memastikan akurasi data identitas sosial pasien yang diinput dalam sistem adalah memastikan bahwa setiap detail identitas sosial pasien yang dimasukkan akurat dan terjaga dengan baik. Proses verifikasi yang ketat dan SOP yang telah ditetapkan diikuti untuk memastikan keamanan dan keakuratan data pasien. Evaluasi kinerja harian dalam bagian administrasi dilakukan melalui penyusunan laporan harian pendaftaran pasien. Laporan ini mencatat jumlah pasien yang mendaftar, jenis layanan yang diminta, dan waktu yang diperlukan untuk setiap proses administrasi. Data dari laporan harian ini membantu dalam mengevaluasi efisiensi operasional dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam pelayanan di RSUD Kota Baubau. Selain melakukan wawancara, untuk mengetahui kebutuhan sumber daya manusia pda bagian administrasi RSUD Kota Bau-bau juga dapat dilihat dari perhitungan tabulasi berikut ini:

Tabel 5. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Bagian Administrasi

Kegiatan Pokok Staff Adminitrasi	Kuantitas kegiatan pokok (setahun)	Standar Beban Kerja	SDM
Menerima pendaftaran pasien rawat jalan	38480	26520	1.45
Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan pelayanan pasien rawat jalan	38480	21216	1.81
Mengidentifikasi pengisian formulir identitas sosial	38480	21216	1.81
Entry data identitas sosial	38480	17680	2.18
Mempersilahkan pasien ke poliklinik	38480	53040	0.73
Membuat berkas rekam medis untuk pasien baru	38480	15154	2.54
Membuat laporan harian pendaftaran pasien rawat jalan	260	7072	0.04
Total	231140	161898.3	
Standar kelonggaran			0.19392372
Jumlah SDM yang diperlukan			10.56

Sumber: Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 5 tentang Kebutuhan Sumber Daya Manusia Bagian Administrasi, terlihat bahwa beban kerja saat ini untuk bagian administrasi RSUD Kota Baubau adalah 161898.3 (Seratus enam puluh satu ribu delapan ratus sembilan puluh delapan koma tiga) standar beban kerja. Sedangkan jumlah pegawai yang ada saat ini hanya 8 (delapan) orang. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan tenaga kerja sebanyak 3 (tiga) orang untuk mencapai standar beban kerja yang direkomendasikan sebesar 11 (sebelas) orang. Dengan demikian, terdapat kebutuhan mendesak untuk menambah 3 (tiga) pegawai lagi di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau agar dapat memenuhi standar beban kerja yang telah ditetapkan berdasarkan aktivitas-aktivitas administrasi yang dilakukan setiap tahun.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PEMBAHASAN

Input

Waktu Kerja Tersedia

Setiap pegawai berhak atas 12 (dua belas) hari cuti per tahun. Cuti ini sangat penting untuk memberikan waktu istirahat yang cukup bagi pegawai, membantu mengurangi kelelahan dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. Namun, hak cuti ini juga mengurangi jumlah hari kerja efektif dalam setahun. Dengan adanya cuti tahunan, pegawai dapat kembali bekerja dengan lebih segar dan produktif setelah mendapatkan waktu istirahat yang memadai. Hari libur nasional juga mempengaruhi jumlah hari kerja efektif. Hari-hari libur ini tidak hanya memberikan kesempatan bagi pegawai untuk beristirahat, tetapi juga penting untuk perayaan dan kegiatan sosial yang meningkatkan kesejahteraan emosional dan sosial mereka. Pelaksanaan DIKLAT juga mengurangi jumlah hari kerja efektif karena pegawai harus menghadiri pelatihan tertentu untuk meningkatkan kompetensi mereka. Pelatihan ini sangat penting untuk pengembangan kompetensi pegawai, memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan terbaru yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efisien. Meskipun pelatihan ini mengurangi jumlah hari kerja efektif, manfaat jangka panjangnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pegawai sangat signifikan. Manajemen juga memberikan toleransi ketidakhadiran untuk hal-hal mendesak seperti sakit atau keperluan keluarga.

Pengetahuan tentang waktu kerja yang tersedia memungkinkan manajemen rumah sakit untuk merencanakan tugas dan beban kerja dengan lebih efisien. Dengan 1768 (seribu tujuh ratus enam puluh delapan) jam kerja tersedia per tahun (106080/seratus enam ribu delapan puluh menit), manajemen dapat memastikan bahwa tugas administrasi dapat diselesaikan tepat waktu tanpa membebani pegawai. Data ini juga membantu dalam perencanaan kebutuhan sumber daya manusia. Dengan mengetahui waktu kerja efektif, manajemen dapat menentukan apakah jumlah staf saat ini mencukupi atau perlu ditambah untuk menghindari *overworking* dan menjaga kualitas pelayanan. Dengan cuti yang memadai dan toleransi ketidakhadiran yang fleksibel, RSUD Kota Bau-Bau menunjukkan komitmennya terhadap kesejahteraan pegawai. Hal ini penting untuk menjaga moral dan produktivitas jangka panjang. Secara keseluruhan, analisis waktu kerja tersedia ini memberikan panduan yang jelas bagi manajemen RSUD Kota Bau-Bau dalam mengelola sumber daya manusia mereka. Dengan perencanaan yang tepat, rumah sakit dapat memastikan bahwa operasional berjalan lancar dan pelayanan kepada pasien tetap optimal. Pengetahuan ini juga terkait dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang mengatur jam kerja dan hak cuti bagi pegawai.

Unit Kerja

Unit kerja staf administrasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Baubau merupakan bagian integral dalam operasional rumah sakit yang menghadirkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Para petugas administrasi ini memiliki tanggung jawab utama dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan dan memastikan bahwa setiap langkah administratif dilakukan dengan akurat dan tepat waktu. Menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 2014, Tenaga Kesehatan adalah individu yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan, memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan, dan untuk jenis tertentu memerlukan izin atau kewenangan untuk melaksanakan upaya kesehatan. Adapun tenaga bagian administrasi di RSUD Kota Bau-Bau masih dapat dikatakan sebagai bagian dari tenaga kesehatan karena mereka mendukung operasional pelayanan kesehatan dengan keterampilan administratif khusus, seperti pendaftaran pasien, pengisian identitas sosial, entri data, dan pembuatan laporan harian, yang semuanya mendukung upaya kesehatan secara keseluruhan.

Unit kerja staf administrasi pendaftaran di RSUD Kota Bau-Bau memiliki peranan penting dalam memastikan operasional rumah sakit berjalan dengan efektif dan efisien. Mereka bertanggung jawab untuk mengelola proses pendaftaran pasien, memastikan keakuratan data, dan mengatur jadwal pelayanan medis. Dengan mengelola data dengan tepat dan menyusun laporan harian yang mendetail, staf administrasi mendukung tim medis dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas, serta meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, mereka juga berperan dalam perencanaan dan evaluasi kinerja, yang penting untuk optimisasi penggunaan sumber daya dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan indikator penting bagi efisiensi dan produktivitas di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau. Terdapat beberapa strategi yang diterapkan untuk mencapai ketepatan waktu adalah disiplin yang ketat dan komunikasi yang efektif di antara pegawai. Setiap hari, pengawasan dan pembagian tugas dilakukan dengan jelas, sementara rapat koordinasi mingguan membantu

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

memantau kemajuan pekerjaan dan menyelesaikan kendala, menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir dan efisien. Pegawai administrasi di RSUD Kota Bau-Bau menetapkan target harian dan mingguan untuk setiap individu, memastikan fokus dan prioritas yang jelas. Manajemen juga memberikan dukungan dalam menghadapi kendala, membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Selain itu, briefing setiap pagi memastikan semua staf memahami tugas masing-masing. Sistem rotasi tugas diterapkan untuk mengurangi kejenuhan dan menjaga produktivitas. Komunikasi antar staf sangat penting untuk memastikan pelayanan kepada pasien berjalan lancar dan tepat waktu. Kerja sama tim yang solid di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat, terutama saat jumlah pasien banyak. Kolaborasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan produktif. Dengan menerapkan strategi-strategi seperti disiplin, komunikasi, perencanaan, briefing, rotasi tugas, dan kerja sama tim, bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau berhasil meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Adapun tenaga bagian administrasi di RSUD Kota Baubau masih dapat dikatakan sebagai bagian dari tenaga kesehatan karena mereka mendukung operasional pelayanan kesehatan dengan keterampilan administratif khusus, seperti pendaftaran pasien, pengisian identitas sosial, entri data, dan pembuatan laporan harian, yang semuanya mendukung upaya kesehatan secara keseluruhan. Selain itu, kepatuhan terhadap peraturan perundangan yang relevan, seperti UU Ketenagakerjaan, UU Kesehatan, dan peraturan internal rumah sakit, menjadi landasan dalam menjalankan tugas administratif dengan baik. Hal ini tidak hanya untuk menjamin pelayanan yang berkualitas, tetapi juga untuk memastikan keamanan data pasien dan keteraturan dalam operasional rumah sakit secara keseluruhan. Dengan demikian, unit kerja staf administrasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Baubau memainkan peran krusial dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada efisiensi dan kualitas.

Proses

Standar Beban Kerja

Hasil penelitian tentang standar beban kerja di bagian administrasi RSUD Kota Baubau mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Dalam peraturan ini, perencanaan kebutuhan SDM di tingkat manajerial dan pelayanan harus disesuaikan dengan beban kerja, sehingga informasi kebutuhan jumlah pegawai dapat diperoleh dengan akurat. Standar beban kerja di bagian administrasi RSUD Kota Baubau menggambarkan pendekatan yang cermat dalam mengelola jumlah staf dan waktu yang diperlukan untuk setiap kegiatan administratif. Penghitungan yang dilakukan berdasarkan jumlah pasien yang mendaftar setiap hari dan jenis layanan yang diberikan memberikan landasan yang kuat untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia dalam setiap shift. Ini penting untuk memastikan bahwa setiap tugas administratif, seperti pendaftaran pasien, wawancara, pengisian formulir, dan pembuatan rekam medis, dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, penggunaan standar waktu telah terbukti efektif dalam mengatur beban kerja administrasi. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa penghitungan beban kerja secara teratur membantu dalam menetapkan jumlah tugas yang sesuai dengan kapasitas staf, sehingga distribusi tugas dapat dilakukan secara adil dan efisien. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan yang menegaskan bahwa standar waktu membantu dalam perencanaan alokasi sumber daya dengan lebih efektif, sementara Kepala Seksi Pelayanan Medis mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap penggunaan standar waktu membantu dalam mengoptimalkan jadwal pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

Selain dari aspek wawancara, perhitungan langsung terhadap data kunjungan pasien sepanjang tahun 2023 menunjukkan bahwa rata-rata harian pasien adalah sebanyak 148 (seratus empat puluh delalapan) orang dengan waktu kerja tersedia sebanyak 106080 (seratus enam ribu delapan puluh) menit. Mengacu pada waktu yang diperlukan untuk setiap kegiatan administrasi, seperti yang tertera dalam tabel standar beban kerja, total beban kerja harian dapat dihitung menjadi 161898.3 (Seratus enam puluh satu ribu delapan ratus sembilan puluh delapan koma tiga) unit standar beban kerja (SBK). Angka ini mencerminkan komitmen RSUD Kota Baubau untuk memastikan bahwa kegiatan administratif berjalan efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien, dengan mempertimbangkan perhitungan yang akurat terhadap volume kerja yang ada. Penggunaan standar waktu dalam pengaturan beban kerja di RSUD Kota Baubau efektif karena dengan standar beban kerja yang diterapkan, dapat dipastikan distribusi tugas dilakukan secara adil dan sesuai kapasitas staf. Hal ini memfasilitasi perencanaan alokasi sumber daya yang lebih baik, serta memungkinkan evaluasi dan optimalisasi

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

jadwal pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Dengan data kunjungan pasien yang konsisten dan perhitungan beban kerja yang akurat, RSUD dapat menjaga efisiensi administratif, menghindari penumpukan tugas, dan memastikan pelayanan tetap responsif terhadap kebutuhan pasien.

Standar Kelonggaran

Proses penyusunan laporan bulanan ditekankan pada akurasi dan keteraturan, di mana data dikumpulkan dan dianalisis secara mendetail sebagai panduan perbaikan di masa mendatang. Fleksibilitas juga diterapkan dalam penjadwalan pelayanan medis rutin, dengan tujuan meminimalkan waktu tunggu pasien sambil mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Prosedur terstruktur dalam pengelolaan pendaftaran pasien memastikan bahwa setiap pasien mendapat layanan tepat waktu, meningkatkan kepuasan dan mendukung efisiensi operasional rumah sakit. Berdasarkan tabel standar kelonggaran, terlihat efisiensi tinggi dalam penggunaan waktu untuk kegiatan rutin, seperti rapat bulanan, rapat mingguan, rapat koordinasi, dan DIKLAT. Rapat bulanan, dengan frekuensi tiga kali per bulan, mengambil sekitar 6.98% dari total waktu kerja yang tersedia. Rapat mingguan, yang diadakan dua jam per minggu, menyerap sekitar 6.72% dari total waktu kerja. Rapat koordinasi, dilakukan dua kali per bulan, menyumbang 4.65%. Sementara itu, DIKLAT, yang dilakukan dua kali setahun, menyumbang 1.03% dari total waktu.

Total persentase kelonggaran sebesar 19.39% menunjukkan bahwa RSUD Kota Bau-Bau berhasil mengalokasikan waktu dengan tepat untuk kegiatan pendukung, tanpa mengganggu operasional sehari-hari. Kegiatan ini penting untuk peningkatan kompetensi staf dan koordinasi yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. RSUD memprioritaskan keakuratan dan keteraturan dalam penyusunan laporan bulanan, yang dilakukan sekitar dua jam setiap minggu. Laporan ini memantau pencapaian target, evaluasi kinerja, serta menjadi panduan perbaikan proses dan kebijakan. Fleksibilitas penjadwalan pelayanan medis rutin memastikan responsibilitas terhadap kebutuhan dan kenyamanan pasien, mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan efisiensi pelayanan. Prosedur terstruktur diterapkan dalam penjadwalan ulang pasien, dengan pemantauan dan peninjauan harian untuk memastikan semua pasien menerima layanan tepat waktu. Koordinasi dengan tim medis dan pasien dilakukan saat penjadwalan ulang diperlukan, menjaga kelancaran proses pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pasien.

Efisiensi dalam administrasi RSUD Kota Bau-Bau sangat penting karena beban kerja yang besar, menuntut pengelolaan yang akurat dan efisien untuk memastikan pelayanan tetap optimal. Proses pendaftaran pasien, pengolahan data, dan pembuatan laporan harian memerlukan ketelitian dan konsistensi untuk menjaga kualitas layanan dan meminimalisir kesalahan. Kolaborasi erat antara tim administrasi dan medis, serta penerapan SOP yang baik, memastikan pelayanan tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien. Secara teoritis, teori manajemen operasional menekankan pentingnya efisiensi proses dan alokasi sumber daya untuk memaksimalkan hasil dan meminimalkan pemborosan, yang mendasari pentingnya evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan dalam beban kerja dan sumber daya manusia.

Jumlah Kegiatan Pokok

Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi dan keakuratan dalam pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Kota Bau-Bau sangat penting karena volume kegiatan administratif yang tinggi dan kebutuhan untuk memastikan pelayanan yang optimal. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan lancar, data pasien dikelola dengan benar, dan pelayanan medis dilakukan secara tepat waktu. Secara teoritis, manajemen operasional dan teori administrasi kesehatan menekankan pentingnya standar dan prosedur yang konsisten untuk mengoptimalkan proses, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kualitas layanan, yang mendasari kebutuhan akan efisiensi dan akurasi dalam kegiatan administrasi rumah sakit.

Kegiatan mempersilahkan pasien ke poliklinik yang dilakukan, memastikan alur yang lancar dari pendaftaran menuju pelayanan medis, menekankan pentingnya koordinasi antara administrasi dan tim medis. Pembuatan berkas rekam medis untuk pasien baru, dengan jumlah yang sama, menunjukkan perhatian terhadap dokumentasi yang tepat dan penting untuk riwayat medis jangka panjang. Pembuatan laporan harian pendaftaran pasien, yang dilakukan 260 (dua ratus enam puluh) kali per tahun, merupakan aktivitas penting untuk pemantauan dan evaluasi operasional harian, membantu dalam pengambilan keputusan berbasis data. Dengan total 231,140 (dua ratus tiga puluh satu ribu seratus empat puluh) kegiatan administratif per tahun, angka ini mencerminkan beban kerja yang signifikan di bagian administrasi RSUD. Efisiensi dan kolaborasi antar tim sangat diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

perhatian yang tepat waktu. Manajemen RSUD perlu terus mengevaluasi dan menyesuaikan beban kerja serta sumber daya manusia agar operasional tetap optimal dan pelayanan kepada pasien tidak terganggu.

Kolaborasi erat antara bagian administrasi dengan pelayanan medis, didukung dengan SOP yang mengatur komunikasi dan koordinasi antar tim, menjadi kunci dalam pengaturan jadwal pelayanan yang efisien. Hal ini memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan medisnya. Secara keseluruhan, pendekatan yang terstruktur dan berdasarkan SOP serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, menjadikan administrasi RSUD Kota Bau-Bau sebagai contoh yang baik dalam manajemen administrasi kesehatan yang efisien dan berkualitas. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini, RSUD Kota Bau-Bau dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan standar yang tinggi dan terpercaya.

Output

Kebutuhan Tenaga Kerja

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang kebutuhan tenaga kerja di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau, dengan fokus pada optimalisasi jumlah staf untuk menjalankan tugas-tugas administratif serta potensi peningkatan kapasitas dan pengembangan keterampilan khusus dalam mengelola data dan pelayanan pasien. Berdasarkan analisis tersebut, terlihat bahwa saat ini terdapat kekurangan tenaga kerja yang signifikan dalam mencapai standar beban kerja yang direkomendasikan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan disebutkan bahwa “Bila jumlah SDMK saat ini – Jumlah SDMK seharusnya = - (negative) berarti “Kekurangan”. Kekurangan tenaga kerja di bagian administrasi RSUD Kota Bau-Bau menyebabkan beban kerja yang melebihi kapasitas produksi, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015. Ini berarti bahwa jumlah staf yang ada saat ini tidak memadai untuk menangani volume tugas administratif yang diperlukan, seperti pendaftaran pasien, wawancara, pengisian formulir, dan pembuatan rekam medis. Akibatnya, kualitas pekerjaan bisa menurun karena proses menjadi kurang optimal dan efisien. Menambah tenaga administrasi sesuai kebutuhan akan meningkatkan kapasitas produksi, mengurangi beban kerja yang berlebihan, dan pada akhirnya memperbaiki efisiensi operasional serta kualitas layanan yang diberikan.

Kolaborasi antara bagian administrasi dengan pelayanan medis juga penting, terutama dalam penyusunan jadwal pendaftaran pasien yang terkoordinasi dengan baik dengan jadwal layanan medis yang ada. Komunikasi rutin antara kedua tim ini memastikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan medis pasien. Tantangan utama dalam memastikan akurasi data identitas sosial pasien di RSUD Kota Bau-Bau adalah menjaga keakuratan dan keandalan informasi yang dimasukkan ke dalam sistem. Ini melibatkan beberapa langkah penting, dimulai dengan pemeriksaan awal untuk memastikan bahwa informasi pasien lengkap dan benar sebelum dimasukkan ke dalam sistem.

Evaluasi kinerja harian dilakukan melalui penyusunan laporan harian pendaftaran pasien, yang mencatat jumlah pasien, jenis layanan yang diminta, dan efisiensi waktu dalam setiap proses administrasi. Laporan ini menyediakan gambaran terperinci mengenai aktivitas administratif sehari-hari, termasuk waktu yang dihabiskan untuk pendaftaran, wawancara, dan pemrosesan data. Data dari laporan harian ini tidak hanya digunakan untuk mengevaluasi efisiensi operasional, tetapi juga untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam pelayanan. Dengan adanya temuan ini, menjadi jelas bahwa RSUD Kota Bau-Bau perlu segera mengatasi kekurangan tenaga kerja administrasi yang ada untuk memastikan operasional yang efisien dan pelayanan yang optimal kepada pasien. Penambahan jumlah staf sesuai dengan standar beban kerja yang disarankan menjadi langkah krusial dalam menghadapi tantangan ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa staf administrasi di RSUD Kota Bau-Bau bekerja lima hari dalam seminggu dari jam 08.00 hingga 17.00 WITA, dengan total waktu kerja tahunan sebanyak 1768 jam atau 40 jam per minggu setelah mempertimbangkan cuti, pelatihan, dan hari libur. Manajemen menggunakan data ini untuk merencanakan tugas dan kebutuhan sumber daya manusia secara efisien, menjamin penyelesaian tugas tepat waktu tanpa membebani staf. RSUD Kota Bau-Bau juga menerapkan standar beban kerja dan kelonggaran yang efektif dalam administrasi dan pelayanan. Meskipun demikian, RSUD Kota Bau-Bau menghadapi kekurangan signifikan tenaga kerja administrasi yang tidak mencukupi standar beban kerja, sehingga direkomendasikan untuk menambah staf administrasi sesuai standar beban kerja untuk meningkatkan pelayanan optimal.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D., Munawarah, V. R. dan Winda, W. (2023) "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review," *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), hal. 1008–1016.

Anggareni, S. R., Ardianto, E. T. dan Putra, D. S. H. (2020) "Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Menggunakan Metode WISN di Rumah Sakit PHC Surabaya," *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), hal. 155–164.

Aprianto, B. dan Zuchri, F. N. (2021) "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan: a Literature Review," *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), hal. 160–166. doi: 10.31004/jkt.v2i3.2161.

Apriliana, S. D. dan Nawangsari, E. R. (2021) "Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi," *Forum Ekonomi*, 23(4), hal. 804–812. doi: 10.30872/jfor.v23i4. 10155.

Chakraborty, S. B. *et al.* (2023) *Health care administration and management*. India: AG Publishing House.

Darmawan, D. *et al.* (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Tersedia pada: www.sonpedia.com.

Eri Susan (2019) "Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), hal. 952–962.

Fajri, N. *et al.* (2020) "Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Keperawatan Berbasis Beban Kerja dengan Metode Workload Indicator Staff Need (WISN) DI Instalasi Gawat Darurat (IGD)," *Jurnal Kesehatan*, 13(2), hal. 178–189. doi: 10.24252/kesehatan.v13i2.16304.

Firdaus, R. (2019) "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur," *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, Vol 2(2), hal. 61–71. Tersedia pada: http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/274.

Hendrisman *et al.* (2021) "Analisis Manajemen Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu," *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1), hal. 45–56. Tersedia pada: https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/638/301.

Kartikasari, D. (2019) *Administrasi Rumah Sakit*. Diedit oleh I. T. R. dan T. R. A. Malang: Wineka Media. Tersedia pada: http://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-ADMINISTRASI-RUMAH-SAKIT.pdf.

Kristanti, D. *et al.* (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia*, *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Tersedia pada: https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYlR3&sig=ugm1Twmq-r6Ya9ITLRHYA6ieJi0.

Lette, A. R. (2020) "Jumlah dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang," *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2), hal. 9–14.

Mathar, I. (2022) "Analisis Kebutuhan SDM Kesehatan Berdasarkan Metode WISN (Workload Indicator Staffing Need) di Unit Kerja Rekam Medis RSUD Kota Madiun," *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 02, hal. 38–48.

Melati Hutauruk, P. dan Br Gurning, M. M. (2020) "Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Terhadap Beban Kerja Di Bagian Rekam Medis Menggunakan Metode (Work Load Indicator Staffing Need) Di Rumah Sakit Umum Permatabunda Medan Tahun 2019," *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), hal. 187–199. doi: 10.52943/jipiki.v5i2.406.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Rosdakarya.

Negero, M. G., Sibbritt, D. dan Dawson, A. (2021) "How can human resources for health interventions contribute to sexual, reproductive, maternal, and newborn healthcare quality across the continuum in low- and lower-middle-income countries? A systematic review," *Human Resources for Health*, 19(1), hal. 1–28. doi: 10.1186/s12960-021-00601-3.

Nuraini (2021) "Strategi Kebijakan Kepala Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Rumah Sakit Tk IV IM 07.01)," *Kajian Administrasi Negara: Riset dan Pengabdian*, 01(01), hal. 1–8. Tersedia pada: https://journal.stianasional.ac.id/administrasi/administrasi.

Perwita, F. D., Sandra, C. dan Hartanti, R. I. (2020) "The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember," *Jurnal Ikesma*, 16(1), hal. 27. doi: 10.19184/ikesma.v16i1.16925.

Purwaningsih, E. *et al.* (2021) *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan untuk Kesehatan Masyarakat*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

Safariningsih, R. T. H., Rizan, M. dan Handaru, A. W. (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Sektor Kesehatan Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*. Purbalingga: Eureka Media Aksara. Tersedia pada: https://repository.penerbiteureka.com/publications/559535/manajemen-sumber-daya-manusia-pada-sektor-kesehatan.

Samsudin (2021) "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap KepuasanPasienDi RSUD.Pasar Rebo," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), hal. 397–398.

Shofiah, R., Prihatini, D. dan Viphindrartin, S. (2019) "Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Sdmk) Puskesmas Di Kabupaten Jember," *Bisma*, 13(3), hal. 181. doi: 10.19184/bisma.v13i3.11633.

Syahdilla, I. dan Susilawati (2023) "Analisis distribusi sumber daya manusia kesehatan berdasarkan standar ketenagaan Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang," *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, 4(2), hal. 299–306. doi: 10.30867/gikes.v4i2.1267.

Syahrial, A. *et al.* (2022) "Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Farmasi di RS Amira Purwakart," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1). doi: http://dx.doi.org/10.36418/Syntax-Literate.v7i1.6004.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D*. Alfabeta.

Taswin *et al.* (2023) "Konsep Dasar Manajemen SDM Kesehatan," in *Manajemen SDM Kesehatan*. Yayaysan Kita Menulis, hal. 1–10.

Tiara, I. dan Febrianti, D. (2022) "Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia," hal. 0–15. doi: 10.13140/RG.2.2.23742.82242.

Wangi, N. W. S., Agusdin, A. dan Nurmayanti, S. (2019) "Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia (Sdm) Kesehatan Puskesmas Dengan Metode Workload Indicators of Staffing Needs (Wisn) Di Kabupaten Lombok Barat," *Jurnal Kedokteran*, 5(1), hal. 108. doi: 10.36679/kedokteran.v5i1.134.

Wanri, A., Rahayu, S. dan Trigono, A. (2018) "Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Berdasarkan Beban Kerja Dengan Teknik Work Sampling Menggunakan Metode WISN Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Rs. Dr. Bratanata Jambi Tahun 2018," *Jurnal Kesmas Jambi*, 2(2), hal. 20–32. doi: 10.22437/jkmj.v2i2.6551.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license