



Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis di Registrasi Rawat Jalan di RSUD Sidikalang

The Needs Analysis Of Medical Record Staffs In The Registration Of Outpatient At Sidikalang

Sri Winda Pinem^{1*}

¹Mahasiswa SI ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia,

*Penulis Korespondensi

ABSTRAK

Pendahuluan; Registrasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang merupakan tempat penerimaan pasien yang melayani pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat hal ini disebabkan belum adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) di registrasi rawat jalan maka petugas registrasi melakukan penerimaan semua pasien. Jumlah kunjungannya terus meningkat dari sampai dengan tahun 2018 hal ini dikarenakan dengan peningkatan jumlah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mulai dilayani pada tahun 2014. Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut adalah di daerah Kab Dairi, yang sebelumnya menggunakan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang. Sehingga terjadi *overload* pekerjaan, kurang istirahat dan petugas melanjutkan registrasi poliklinik sore untuk mengantisipasi pasien yang belum dilayani pada pagi hari. **Tujuan;** Untuk mengetahui dan memahami kebutuhan tenaga rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang. **Metode;** Rancangan penelitian ini adalah cross sectional dan jenisnya deskriptif analitik. Penarikan sampel dilakukan dengan random sampling yakni dengan pasien yang berkunjung pada tanggal 24 Juni sampai 16 Agustus 2018 dengan jumlah 221 pasien berdasarkan tabel krejcie dengan tingkat kesalahan 0,5% dan tingkat kebenaran 95% dari sampel 221 dibagi dengan pasien baru dengan jumlah 115 dan pasien lama dengan jumlah 106. **Hasil;** Berdasarkan hasil penelitian, dan dilihat dari kebutuhan SDM (tenaga) dengan jumlah 3.064.707, dibutuhkan 3 orang petugas registrasi, kondisi sekarang sudah ada 2 orang petugas. **Kesimpulan;** Sehingga jumlah petugas registrasi kurang dan perlu penyusunan *Standar Operating Procedure* (SOP) diregistrasi rawat jalan sehingga kegiatannya menjadi terarah.

Kata Kunci: RSUD Sidikalang, Petugas Registrasi, Rawat Jalan

ABSTRACT

Background; Registration of outpatient services at Regional General Hospital Sidikalang is a place for patients to receive outpatients, inpatient and emergency services, due to the absence of a Standard Operating Procedure (SOP) at the outpatient registration, the registration officer accepts all patients. The number of visits continues to increase from 2017 to 2018 due to an increase in the number of Patients of the Social Insurance Administration Organization (SIAO) who began serving in 2014. Patients of the Social Insurance Administration Organization (SIAO) are patients in the Dairi District, which previously using facilities in their respective hospitals for treatment since the BPJS had started using facilities at the Sidikalang Regional General Hospital. So that there is a job overload, less annoyance, and the officer continues the registration of the afternoon polyclinic patient to anticipate patients who have not been served in the morning. **Objectives;** This study aimed to determine the need for outpatient registration officer needed at Sidikalang Regional General Hospital outpatient registration. **Method;** the design of this study was cross-sectional and descriptive analytic type. Sampling was carried out by random sampling with patients visiting on June 24 to August 16, 2018, with a total of 221 patients based on Krejcie tables with an error rate of 0.5% and a true level of 95%, from 221 samples divided by new patients with 115 and old patients with the number 106. **Results;** Based on the results of the study, and seen from the needs of human resources (personnel) with the number 3,064,707, it takes 3 registration officers, the condition now there are 2 officers. **Conclusion;** So that the number of registration officers is lacking and need to add 1 registration officer and the need for the preparation of Standard Operating Procedure (SOP) to be registered for outpatient treatment so that the activities are directed.

Keywords; Sidikalang Regional General Hospital, Registration Officer, Outpatient

Alamat Korespondensi:

Sri Winda Pinem: Institut Kesehatan Masyarakat, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan Indonesia 20124. Hp. 081260309472. Email: sriwinda2401@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian (1).

Berdasarkan undang – undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (2).

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (3).

Menurut Permenkes RI No.269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang adalah Rumah Sakit tipe C dan mempunyai 120 kapasitas tempat tidur, 15

orang Dokter Spesialis, 19 orang Dokter Umum, 1 orang Dokter Gigi dan tenaga paramedis keperawatan maupun paramedis non keperawatan yang dilengkapi dengan fasilitas dan layanan yang menunjang seperti: Rontgen, peralatan laboratorium lengkap, USG, Peralatan fisioterapi, dan lain-lain. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang yang telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit rujukan artinya sejumlah Kabupaten dan Provinsi yang ditentukan tersebut akan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang, seiring dengan hal tersebut semakin meningkat pula jumlah pasien yang akan berkunjung baik untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan gawat darurat (4).

Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang telah terjadi peningkatan jumlah pasien yang signifikan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 hal ini disebabkan karena peningkatan jumlah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mulai di layani pada tahun 2014.

Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut adalah pasien di Kab. Dairi maupun pasien rujukan dari Kab. Pakpak Bharat dan Subulussalam. Semenjak adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pasien tersebut mulai menggunakan fasilitas di RSUD Sidikalang sehingga pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah pasien perhari < 102 pasien, untuk pasien rawat jalan dengan Poli Internist 29 pasien, Poli Gigi 4 pasien, Poli Umum 8 pasien, Poli Anak 10 pasien, IGD 13

pasien, Poli Bedah 15 pasien, Poli KIA 11 pasien, poli THT 4 pasien, Poli Paru 11 pasien, Poli Jiwa 5 pasien, Poli Jantung 2 pasien. Total pasien rawat jalan dan pasien rawat inap yang dilayani di loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang pada tahun 2017 dengan 296 hari kerja yakni pasien dengan rata-rata kunjungan < 50 pasien setiap hari.

Loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang selain digunakan untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan juga melayani pendaftaran pasien rawat inap dan pasien gawat darurat karena pada loket rawat jalan belum adanya Standar Operating Procedure (SOP) sehingga petugas registrasi di loket rawat jalan melakukan penerimaan semua pasien serta di loket rawat inap tidak berfungsi sebagaimana mestinya petugas registrasi yang bertugas di loket rawat inap merupakan salah satu dari petugas di bagian penyimpanan yang ditugaskan oleh kepala rekam medis untuk bertugas di loket rawat inap dan melakukan pekerjaan ganda serta lebih efektif melakukan pekerjaan di bagian penyimpanan berkas rekam medis sehingga penerimaan pasien rawat inap tidak efektif dan kegiatan penerimaan pasien rawat inap di alihkan ke loket rawat jalan.

Loket merupakan pintu pertama Rumah Sakit yakni di tempat inilah terjadi kontak yang pertama kali antara pasien dengan Rumah Sakit atau awal dari semua pelayanan di Rumah Sakit dan baik buruknya pelayanan akan di nilai dari sini. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang sering terjadi antrian panjang pasien

di loket rawat jalan, dilihat dari jumlah pasien yang terus meningkat dan pada hari senin dan jumat dimana pada hari tersebut dikhususkan untuk melayani pasien yang akan berkunjung ke Dokter Spesialis sehingga pasien sangat banyak yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang.

Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Kesehatan dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 22 dan 48 tahun 2014 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 30 tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Perekam Medis dan Angka Kreditnya bahwa di Rumah Sakit Umum Kelas C telah ditentukan standar jumlah Perekam Medis yakni 30 orang Perekam Medis Terampil dan 6 orang perekam medis Ahli sedangkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang hanya terdapat 5 tenaga rekam medis dengan rincian 5 orang berpendidikan D-III Rekam medis, 1 orang Sarjana Keperawatan, 1 orang Sarjana Hukum, 1 orang Sarjana Komputer, 6 orang SMA dengan pembagian tugas yakni 1 orang Kasie. Rekam Medik, 1 orang bagian Visum Et repertum, 2 orang Tenaga Rekam Medis rawat jalan, Inap dan IGD shif pagi dan 1 orang tenaga pelaporan, Penyusutan Pemantauan Rekam Medis 2 orang, 2 orang tenaga distribusi rekam medis, Pengolahan Rekam Medis, 3 orang shift sore dan malam dan 2 orang dibagian penyimpanan.

Sesuai pengamatan sementara petugas petugas registrasi rawat jalan dan pengamatan

langsung dilokasi penelitian telah terjadi overload pekerjaan sehingga petugas registrasi terkadang tidak mendapatkan waktu istirahat sampai jam pulang dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung setiap hari sehingga mengurangi produktivitas kerja petugas registrasi di loket rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah cross sectional ini yakni suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat dan jenisnya deskriptif analitik yakni mendiskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi yang ada dilapangan terhadap seluruh kegiatan dan jenisnya cross sectional (5).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Loket Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang Kabupaten Dairi. Dan waktu penelitian direncanakan dimulai pada tanggal 24 Juni 2018 dan selesai pada tanggal 16 Agustus 2018.

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dengan jumlah 612. Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (6). Penarikan sampel dilakukan dengan random sampling yakni pasien yang berkunjung pada

tanggal 24 Juni 2018 sampai dengan 16 Agustus 2018 dengan jumlah 221 pasien berdasarkan tabel krecjie dengan tingkat kesalahan 0,5% dan tingkat kebenaran 95 %.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah terbagi dari jenis data dan teknik pengumpulan data. Jenis data dibagi dua, yaitu data primer dan data sekunder serta data tertier.

Data primer dalam penelitian ini di dapat dari jawaban, subjek melalui wawancara mendalam maupun dengan observasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari RSUD Sidikalang, meliputi Permenkes tentang Rekam Medis dan lain sebagainya. Data tertier dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari studi kepustakaan, dan text book.

Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Penulis melakukan wawancara dengan petugas yang melaksanakan Registrasi Rawat Jalan di Rekam Medis. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan.

Penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan yang dilakukan dari tanggal 24 Juni

2018 sampai dengan 16 Agustus 2018, penulis juga ikut serta melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pelaksanaan Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medik di Registrasi Rawat Jalan dan mengambil data dengan

melakukan observasi langsung pada objek yang diteliti yaitu seluruh petugas Rekam Medis di RSUD Sidikalang.

HASIL PENELITIAN

Rata-rata Waktu Perkegiatan Pokok Petugas Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah (RSUD) Sidikalang.

Kode	Uraian	Porsentase(%)	Jumlah (menit)
A	Menyediakan BRM dan nomor antrian	14,95	106,56
B	Mewawancara pasien	19,55	139,2
C	Meminta kartu identitas pasien	21,44	152,87
D	Mengentery data pasien dikomputer	22,43	159,06
E	Menulis kartu identitas pasien	11,81	84,18
F	Menulis data pasien di buku registrasi	9,93	70,83
Total		100	720,26

Standar Beban Kerja Petugas Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang

No	Jenis Pasien	Rata-rata waktu Perkegiatan pokok (menit)	Waktu Kerja Tersedia (Menit)	Total Waktu (menit)	Standar Beban Kerja (Menit)	Kuantitas (pasien)
1	pasien Baru	7.20 menit	89712 menit	720,26 menit	8829,92 menit	9.946 menit
2	Pasien lama	6.5 menit	89712 menit	655,88 menit	13801,84 menit	19389 menit

Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang

No	Jenis Pasien	Kuantitas (Pasien)	Standar Beban Kerja (Menit)	Standar Kelonggaran (Tenaga)	Kebutuhan SDM (Tenaga)
1	Baru	7049	8829,92	0,38	1,1783085
2	Lama	19570	13930,43	0,38	1,7848382
Total = 3 orang					2, 9631467

PEMBAHASAN

Sumber Daya Manusia; Berdasarkan hasil penelitian diketahui dengan jumlah petugas di

registrasi rawat jalan Rekam Medis RSUD Sidikalang sebanyak 2 orang dirasa kurang. Sebab jumlah pasien perhari hampir 106 orang

perhari. Hal ini disebabkan adanya penumpukan pada tugas hari dan jam tertentu, dan petugas baik itu di terutama bila pasien berkunjung terlalu banyak sehingga pasien harus menunggu lebih banyak sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

Tingkat Pendidikan memegang peranan penting dalam bekerja. Untuk tercapainya kesuksesan dalam bekerja dituntut pendidikan sesuai dengan jabatan yang dipegang seseorang, tingkat pendidikan formal secara mayoritas adalah SMA. Untuk pendidikan non formal atau frekuensi petugas mengikuti pendidikan, pelatihan, seminar dan sebagainya yang mempunyai porsi yang kecil. Selama ini kesempatan bagi petugas untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak luar rumah sakit hanya terbatas pada orang tertentu yang statusnya Pegawai Negeri Sipil.

Tingkat pengetahuan petugas rekam medis kurang. Hal ini disebabkan ketidaktahuan petugas tentang pengertian, tujuan, aspek, kegunaan dan proses pengolahan rekam medis. Ketidaktahuan tersebut mungkin disebabkan oleh mereka yang belum pernah mendapatkan informasi atau pendidikan mengenai rekam medis. Padahal pengetahuan tentang rekam medis secara umum sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu pekerjaan. Bisa jadi selama ini petugas hanya terjebak pada rutinitas pekerjaan tanpa mengerti hakekat apa dan bagaimana seharusnya apa yang dikerjakan sehingga dapat menghasilkan produktifitas optimal dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa jumlah petugas yang masih kurang, tingkat pendidikan yang memegang peranan penting dalam bekerja, tingkat pengetahuan rekam medis dirasakan masih kurang, jadi dari pada itu dapat dibenahi.

Waktu Kerja Tersedia Petugas Registrasi di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (RSUD) Sidikalang

Hari kerja adalah hari kerja sesuai ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang 6 hari/minggu x 52 minggu/tahun = 312 hari. Cuti tahunan adalah cuti tahunan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang yakni 12 hari kerja.

Pendidikan dan pelatihan adalah jumlah hari diklat Rumah Sakit Daerah Sidikalang yakni 6 hari kerja. Hari libur Nasional dan hari libur fakultatif adalah total hari libur Nasional. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang pada yakni 15 hari dan 6 harilibur khusus Sumut sesuai Surat Keputusan Gubernur Sumut No. tentang hari-hari libur resmi dan cuti bersama di wilayah Provinsi Sumut. Surat Keputusan Gubernur Sumut No. 707 Tahun 2017, Nomor 256 Tahun 2017, Nomor 01/SKB/MENPAN-RB/09/2017 tentang hari Libur Bersama dan cuti bersama tahun 2018.

Ketidak hadiran kerja adalah total ketidak hadiran kerja petugas registrasi selama tahun 2017 yakni 6 hari kerja sesuai absensi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang.

Waktu kerja adalah rata-rata waktu kerja petugas registrasi di Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Sidikalang yakni 5,6 jam/hari dengan rincian: hari senin sampai hari kamis, waktu kerja mulai jam 08.00 sampai dengan 14.30 berarti 6,3 jam. Hari jumat, waktu kerja 08.00 dan jam 13.30 berarti 5,5 jam. Hari sabtu, waktu kerja mulai 08.00 sampai 13.30 berarti 5,5 jam. Jadi{ $(6,5 \times 4) + (5,5 + 5,5) / 6$ } = $37/6 = 6,5$ jam/hari. Hari kerja tersedia di RSUD Sidikalang: $312 - (12 + 6 + 21 + 6) = 312$ hari/tahun-45 hari= 267 hari kerja/tahun.

Waktu kerja tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang = $267 \times 6,5$ jam/hari = $1738,5 \times 60$ menit = 104.310 menit/tahun.

Kegiatan Pokok Pelayanan Pasien Baru di Registrasi Rawat Jalan

Kegiatan pokok dan rata-rata waktu pelayanan pasien baru di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dapat dilihat jumlah persentase dari uraian kegiatan A sampai dengan kegiatan J adalah sebagai berikut:

Kegiatan yang banyak memerlukan waktu dalam melakukan registrasi pasien rawat jalan adalah kegiatan D yakni Kegiatan mengentery data pasien di komputer sebanyak 22,43 % hal ini disebabkan karena komputer sering mengalami gangguan loading dan petugas Informasi Teknologi (IT) yang bertanggung jawab terhadap maintenance komputer tersebut jarang ada ditempat sehingga memperlambat petugas registrasi pasien untuk mengentery data pasien tersebut, selanjutnya terdapat kegiatan F yakni kegiatan menulis data pasien di buku registrasi pasien sebesar 9.93 %, pada kegiatan ini juga memerlukan waktu yang cukup lama karena

selain mengentery data pasien di komputer, petugas registrasi harus melakukan pencatatan manual dibuku registrasi pasien yaitu mulai dari nomor urut pasien, jenis kunjungan pasien, nomor rekam medik pasien, nama pasien, cara bayar pasien, poliklinik yang dikunjungi (apabila rawat jalan), ruang perawatan (apabila rawat inap), alamat, umur, jenis kelamin, agama, dan nama dokter.

Kemudian terdapat 19,55% kegiatan B yakni mewawancara pasien, kegiatan ini merupakan urutan selanjutnya dari kegiatan yang memerlukan waktu yang lama untuk meregistrasi pasien di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang hal ini disebabkan karena Pasien lupa membawa kartu Tanda Penduduk, pasien yang berumur lanjut usia datang berkunjung di Rumah Sakit terkadang tanpa pendamping sehingga mempersulit petugas registrasi untuk mengetahui data pasien, salah satu petugas registrasi di loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang adalah suku Batak toba sehingga mengalami kesulitan dalam mewawancara pasien yang penduduk asli Pakpak yang tidak bisa menggunakan bahasa Indonesia. Dan selanjutnya untuk kegiatan I yakni kegiatan menulis identitas pasien, poliklinik tujuan, tanggal pelayanan pada berkas rekam medis pasien sebesar 9,93% memerlukan waktu yang cukup lama karena masih manual belum adanya aplikasi khusus untuk melakukan cetak data identitas dan sebagainya pada lembaran berkas rekam medis rawat jalan , selanjutnya kegiatan A yakni kegiatan menyediakan berkas rekam medis dan nomor

antrian sebesar 14,95% nilai ini juga sangat signifikan dalam proses registrasi pasien karena sebelum meregistrasi pasien, petugas registrasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang harus menyediakan sejumlah berkas rekam medis rawat jalan maupun rawat inap serta menulis nomor antrian pada kertas tebal sesuai prediksi jumlah kunjungan pasien tiap hari.

Selanjutnya Kegiatan E yakni kegiatan mencetak kartu identitas pasien sebesar 11,81%, terkadang masalah yang muncul pada saat menulis mencetak Kartu Identitas Pasien adalah gangguan printer, habis tinta, dan gangguan komputer sehingga Kartu Identitas Pasien ditulis manual.. Untuk kegiatan C tidak terlalu signifikan membutuhkan waktu dalam melakukan registrasi pasien oleh petugas registrasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang hal ini dapat dilihat dari nilai persentasenya yang sangat kecil.

Berdasarkan pengolahan data pasien baru yang di layani di loket Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dengan jumlah 115pasien dengan menggunakan Program Statistikal Package for the Social Sciens (SPSS) maka di peroleh data rata rata waktu pelayanan 6,20 menit.

Dari total 221 jumlah sampel terdapat 106 pasien baru. Berdasarkan pengolahan data pasien baru jumlah 106 pasien dengan menggunakan Program *Statistikal Package for the Social Sciens (SPSS)* maka di peroleh data rata rata waktu pelayanan 6,2 menit.

Rata-rata Waktu Pelayanan Pasien Lama di Loket Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah (RSUD) Sidikalang.

Dari total 221 jumlah sampel terdapat 106 pasien baru. Berdasarkan pengolahan data pasien baru jumlah 106 pasien dengan menggunakan Program *Statistikal Package for the Social Sciens (SPSS)* maka di peroleh data rata rata waktu pelayanan 6,2 menit.

KESIMPULAN

Setelah di lakukan perhitungan analisa kebutuhan tenaga registrasi di loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dengan menggunakan rumus *Workload Indicator Staff Need [WISN]*. Maka dibutuhkan 3 orang tenaga registrasi di loket pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang. Kondisi saat ini terdapat 2 orang petugas registrasi di loket tersebut maka di perlukan penambahan 1 orang tenaga registrasi untuk memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia/SDM di loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang dan terjadinya overload pekerjaan petugas registrasi disebabkan karena tidak adanya Standar Prosedur Operasional (SOP) di loket rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada para petugas Loker Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang. Yang mana sudah memberikan izin dan membantu proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit.
3. Departemen Kesehatan RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit. 2007.
4. Prihatini LD. Profil RSUD. Sidikalang. 2007.
5. Notoadmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Aneka Cipta; 2010.
6. Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. Yogyakarta: Alfabeta; 2002.