

ANALYSIS OF THE EFFECT OF WORKLOAD ON THE PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE OFFICERS AT THE AWAL BROS HOSPITAL IN PANAM

ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT AWAL BROS PANAM

Anastasya Shinta Yuliana, ¹⁾ Frigita Selly Aditya ²⁾, Wiwik Suryandartiwi ³⁾

¹²³⁾ Universitas Awal Bros

email : *anastasyayuliana@gmail.com*

ABSTRACT

The effect of workload is the impact of excessive workload which results in an unfavorable impact on the performance of hospital administrative officers, which will cause fatigue both physically and mentally. At Awal Bros Panam Hospital, which is crowded with patient visits every day, the burden on administrative staff increases and causes human errors. This study aims to determine the effect of workload on the performance of administrative officers at the early bros panam hospital. This type of research is qualitative with an analytical descriptive approach. is supported by an empirical juridical approach. The study was conducted on 18 July-18 August 2022 at Awal Bros Panam Hospital. There were 8 informants in the study and the research used a Content Analysis model. The results showed that shifts that are prone to errors in data input are the morning shift, no special training for administrative officers, no rewards from the hospital, no backup computers, no display of SOPs related to administrative officers, no regular machine maintenance. It can be concluded that the effect of workload on the performance of administrative officers affects the performance of officers. It is recommended that there be additional officers on the morning shift, special training such as SIMRS training for administrative officers on a regular basis, giving rewards from the hospital, providing backup computers, displaying SOPs related to administrative officers and doing regular machine maintenance.

Keywords : *Influence Workload, Performance, Administrative Officer*

ABSTRAK

Pengaruh beban kerja merupakan dampak dari beban kerja yang berlebihan yang mengakibatkan dampak tidak baik terhadap kinerja petugas administrasi rumah sakit, yang akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental petugas. Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang ramai kunjungan pasien setiap harinya membuat beban petugas administrasi menjadi naik dan mengakibatkan terjadinya *human error*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja petugas administrasi di rumah sakit awal bros panam. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Penelitian dilakukan pada 18 Juli-18 Agustus 2022 di Rumah Sakit Awal Bros Panam. Informan dalam penelitian berjumlah 8 orang dan penelitian menggunakan model *Content Analysis* (Analisis Isi). Hasil penelitian didapatkan bahwa shift yang rentan terjadinya kesalahan dalam penginputan data yaitu pada shift pagi, tidak dilakukan pelatihan khusus petugas administrasi, tidak adanya *reward* dari rumah sakit, tidak adanya komputer cadangan, tidak dipajangnya SOP terkait petugas administrasi, tidak dilakukan pemeliharaan mesin secara berkala. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja petugas administrasi berpengaruh terhadap kinerja petugas. Disarankan adanya penambahan

petugas pada shift pagi, dilakukan pelatihan khusus seperti pelatihan SIMRS untuk petugas administrasi secara berkala, diberikannya *reward* dari rumah sakit, disediakannya komputer cadangan, dipajangnya SOP terkait petugas administrasi dan dilakukannya pemeliharaan mesin secara berkala.

Kata Kunci : Pengaruh Beban Kerja, Kinerja, Petugas Administrasi

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia. Manusia dikatakan sehat apabila ia sehat fisik artinya memiliki badan yang sehat, bugar serta sehat sosial artinya mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain serta sehat jiwa artinya merasa senang dan bahagia. Kesehatan juga merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No. 36 Tahun 2009).

Salah satu instansi kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009).

Rumah sakit terdiri dari beberapa ruangan dan tenaga medis yang menunjang rumah sakit itu sendiri, salah satu tenaga medis dirumah sakit adalah pada bagian administrasi. Salah satu bagian terpenting dalam administrasi di bidang kesehatan khususnya rumah sakit yaitu petugas administrasi. Petugas administrasi rumah sakit merupakan petugas yang memiliki peran penting terkait dengan

administrasi yang ada pada suatu rumah sakit, baik pendaftaran, penyimpanan dokumen, pencatatan, mengelola data dan lain sebagainya. Adanya pekerjaan dan tanggung jawab petugas dikatakan berhasil jika outcome yang ditunjukkan bagus dan sesuai dengan harapan rumah sakit, Petugas administrasi merupakan petugas yang memiliki peran penting di setiap rumah sakit. Petugas administrasi di setiap ruangan rumah sakit tentunya dilihat dari pengalaman bekerja dan kinerjanya (Wijaya, dkk, 2018).

Kinerja seorang petugas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki petugas untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh rumah sakit. Kinerja setiap karyawan di rumah sakit tentunya memiliki beban kerja. Beban kerja merupakan sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh petugas dalam jangka waktu tertentu, apabila seorang petugas mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja, namun jika petugas tidak berhasil dalam menjalankan tugas maka akan menjadi suatu beban kerja. Selain itu, beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Paramitadewi, 2017).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan beban kerja pada petugas rekam medis dilakukan oleh Raisa Putri Ramadhani dkk (2019), di Puskesmas Ambulu, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa beban kerja petugas rekam medis yang dikelompokkan menjadi 5 pendekatan yaitu man yang terdiri dari kurangnya

petugas serta kurangnya motivasi kerja, sementara untuk machine didapatkan hasil tidak adanya printer dan kurangnya jumlah PC, untuk money tidak tersedianya dana untuk pelatihan petugas dan tidak terdapat dana tunjangan untuk petugas, untuk methods tidak adanya pembagian jabatan pada job description dan struktur organisasi yang ada masih belum jelas, untuk material yaitu kurangnya jumlah rak, kursi, dan jumlah map.

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti yang dilakukan pada bulan Maret 2022 dengan 5 petugas administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam hasil wawancara didapatkan bahwa masalah terkait beban kerja pada petugas menunjuk ke masalah kurangnya sumber daya manusia (*man*), kemudian hasil wawancara yang tidak mendalam sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa masalah lainnya yaitu terkait metode atau cara (*methods*) pada petugas administrasi yang seringkali terjadi kesalahan penginputan data (*human error*) serta masalah lainnya yaitu terkait mesin (*machine*) yang digunakan oleh petugas terkadang hilangnya jaringan dan lelet pada saat digunakan. Hal tersebut membuat beban kerja petugas administrasi naik dikarenakan petugas administrasi yang sedikit dan mesin yang digunakan bermasalah, sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan penginputan data (*human error*), sedangkan petugas administrasi dituntut untuk ekstra cekatan dalam menangani pasien dengan waktu yang ditentukan karena jumlah pasien yang terkadang naik secara tiba-tiba. Pasien tentunya ingin mendapatkan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam"

METODE

Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Analitik dengan menggunakan metode *Content Analysis* (Analisis Isi). Desain penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi serta telaah dokumen untuk mengetahui secara jelas dan lebih mendalam tentang menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja petugas administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk Menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam.

Penelitian ini dilakukan di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam pada tanggal 18 Juli- 18 Agustus 2022. Informan pada penelitian ini terdiri dari informan utama yaitu petugas administrasi yang berjumlah 5 orang, dan informan pendukung yaitu Kepala Unit Administrasi yang berjumlah 1 orang, Kepala Unit SDM yang berjumlah 1 orang dan Diklat Rumah Sakit Awal Bros Panam yang berjumlah 1 orang.

Cara pengumpulan data yaitu dengan melakukan observasi, telaah dokumen dan wawancara mendalam lalu pengolahan dan analisis data dilakukan dengan transkrip data, pengkodean, proses analisis, pembentukan matriks, analisis data selama pengumpulan data dan model analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu model *Content Analysis* (Analisis Isi). Untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi data, dan triangulasi metode. Setelah pengolahan data, selanjutnya dilakukan interpretasi atau penafsiran data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada informan

mengenai *Man* atau Sumber Daya Manusia (SDM) terkait shift pada poli rawat jalan dan BPJS sebagian besar informan mengatakan bahwa 1 shift terdiri dari 4-5 orang. Adapun salah satu kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

...*"Satu shift beda-beda tempatnya kalau di sini 5, kalau di rawat jalan 2 UGD ada 3. Shiftnya itu ya pagi siang, malam..."* (U1)

Hasil penelitian sejalan dengan (Rosita 2015) yang mengatakan bahwa periode shift yang ideal dalam satu hari yaitu terdapat pada shift pagi, shift siang dan shift malam.

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan terkait shift yang sering terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien, sebagian besar informan mengatakan bahwa kesalahan dalam penginputan data terjadi pada shift pagi. Adapun salah satu kutipan wawancaranya sebagai berikut :

...*"Tergantung kondisi pasien, unit atau user masing-masing biasa ketika pasien ramai itukan ngga fokus. Ee kemungkinan pagi yang sering salah input..."* (U3)

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Rosita 2015) yang mengatakan bahwa pembagian 3 shift seperti shift pagi, shift siang dan shift malam, kerja shift malam mempunyai resiko lebih tinggi terjadinya kesalahan penginputan data.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai pelatihan sebagian besar informan mengatakan bahwa belum ada pelatihan khusus untuk petugas administrasi. Adapun kutipan salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Kalau untuk khusus petugas admission saya rasa belum ada..."* (P2)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Mardyawati 2016) yang mengatakan bahwa salah satu usaha pengembangan sumber daya manusia yaitu dengan adanya pelatihan khusus. Pelatihan khusus merupakan proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai

keterampilan khusus atau membantu dalam memperbaiki kekurangannya.

Kemudian hasil wawancara mengenai pelatihan yang didapat kepada petugas administrasi yang mengatakan bahwa adanya pelatihan umum seperti komunikasi efektif dan pelatihan prima dan tidak adanya pelatihan seperti SIMRS. Adapun kutipan salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Kalau pelatihan wajibnya itu ada komunikasi efektif, ada ee rata-rata yang untuk admission tu kayak pelatihan prima..."* (U2)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Nadhifah 2020) yang menyatakan bahwa pelatihan petugas administrasi rumah sakit mengenai SIMRS wajib dilakukan didalam rumah sakit secara berkala untuk menciptakan petugas administrasi yang handal dan professional.

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh tim audit administrasi semua informan menjawab adanya dilakukan penilaian kinerja karyawan oleh tim audit. Adapun kutipan wawancara dari salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Ada, ee seluruh karyawan pastinya kita nilai atau evaluasi dan evaluasinya itu terdiri dari 3 bulanan, 6 bulan dan 1 tahu..."* (P2)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Dindatia 2017) yang mengatakan bahwa dengan adanya penilaian kinerja maka dapat diketahui kemampuan petugas, tindakan petugas dan lain sebagainya dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Money (Keuangan)

Hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai reward petugas administrasi yang sebagian besar informan menjawab adanya reward dari masing-masing unit dan tidak adanya reward dari rumah sakit. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu

sebagai berikut :

...*“Ehmm kalau reward atau segala macam sih ngga ada, kalau dari rumah sakitnya ngga ada sih. Paling dari masing-masing unit kayak di perawat atau admission gitu kan. Ketika ada kegiatan biasa paling setahun sekali...”* (U3)

Hasil penelitian sejalan dengan (Zanah 2016) yang mengatakan bahwa kepuasan petugas dalam bekerja tidak terlepas dari masalah gaji dan tunjangan. Kesesuaian gaji dan tunjangan dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas.

Kemudian hasil wawancara mendalam tersebut di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara spontan mengenai waktu diberikan reward yang sebagian besar informan yaitu mengatakan bahwa adanya reward dilakukan 1 tahun sekali. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

...*“Ketika ada kegiatan biasa paling setahun sekali...”* (U3)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Alfiansyah 2020) yang menyatakan bahwa reward dibayarkan berdasarkan reward waktu diantaranya reward berkala dan reward standar yang dilakukan pada event tertentu.

Lalu hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai reward yang dilakukan per unit atau semua unit didapatkan hasil bahwa sebagian besar informan mengatakan bahwa adanya reward dari masing-masing unit. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

...*“Paling dari masing-masing unit kayak di perawat atau admission gitu kan...”* (U3)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Zanah 2016) yang menyatakan bahwa tidak adanya penghargaan/reward dari perusahaan maupun suatu institusi terhadap karyawannya diperusahaan maupun institusi tersebut menyebabkan loyalitas karyawan terhadap karyawan maupun institusi itu belum maksimal.

3. Material (Alat dan Bahan)

Hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai *Material* terkait alat dan bahan apa saja yang dibutuhkan pada unit administrasi yaitu sebagian besar informan menjawab alat dan bahan yang dibutuhkan yaitu komputer dan printer. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

...*“Komputer terus printer itu sih yang paling pentingnya...”* (U5)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ritonga 2019) yang mengatakan bahwa peralatan/ fasilitas yang harus ada pada unit administrasi sebagian besar meliputi ATK, komputer, buku pedoman, prosedur tetap, rak berkas dan telepon.

Kemudian hasil wawancara *Material* mengenai sarana pada unit administrasi, sebagian besar informan menjawab sudah lengkap dan sebagian kecil informan menjawab belum lengkap dan didukung hasil observasi pada kenyataannya belum lengkap yang dimana tidak ada komputer cadangan pada unit administrasi. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*“Seharusnya gitu, tapi kendala di admission ini meja sama komputer apalagi pendaftaran yang pasiennya banyak nih baik yang rawat jalan maupun rawat inap jadi kita harus ada persiapan penambahan untuk cadangan yah kayak komputer tu...”* (U4)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ramadhani 2019) yang mengatakan bahwa kurangnya jumlah pc, tidak adanya komputer cadangan, jumlah rak, dan tidak tersedianya printer sehingga terlebih saat ada yang rusak sangat mengganggu saat bekerja.

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai jika terjadi kekosongan/kerusakan alat dan bahan yaitu sebagian besar informan menjawab jika terjadi kekosongan/ kerusakan akan menghubungi IT. Adapun kutipan

wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Ya kita menghubungi ke bagian terkaitnya kayak misalnya nih kayak gangguan jaringan menghubungi IT gitu...”
(U1)

Hasil penelitian ini sejalan (Auliani 2021) yang mengatakan bahwa peralatan/fasilitas untuk petugas belum memadai yaitu terkait jumlah alat di rumah sakit yang masih sedikit sehingga jika terjadi kekosongan/ kerusakan peralatan/fasilitas akan menunggu pihak terkait terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan.

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai unit sarana dan prasarana apakah menyediakan alat dan bahan secara berkala, yang seluruh informan menjawab bervariasi seperti disediakan jika dibutuhkan saja. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Disediakan jika dibutuhkan si ...” (U1)

Penelitian ini sejalan dengan (Putri 2020) yang menyatakan bahwa peralatan/fasilitas harus disediakan secara rutin supaya tidak terjadi kekosongan/kerusakan alat dan bahan saat bekerja.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai kursi tunggu pasien yaitu sebagian besar informan menjawab sudah cukup dan sebagian kecil informan menjawab belum cukup serta didukung hasil observasi bahwa kursi tunggu pasien yang terbatas sehingga tidak sedikit pasien yang mengantri dengan cara berdiri. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Emm keknya belum deh, tapi misalnya kek ruang tunggu ruang antrian itu kurang yah buat pasien...” (U4)

Hasil penelitian sejalan dengan (Rensiner 2018) yang mengatakan bahwa sebagian besar pasien masih bermasalah dengan kenyamanan ruang tunggu diantaranya

kondisi ruang tunggu yang sempit dengan jumlah kursi tunggu pasien yang kurang pada loket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek.

4. Methods (Metode/ Cara)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai SOP seluruh informan mengatakan bahwa SOP terkait petugas administrasi tidak dipajang pada masing-masing unit administrasi. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Engga, kalau SOP engga tapi di unit admission ada SOP nya sih tapi engga di pajang di unit...” (U1)

Hasil penelitian sejalan dengan (Pujilestari 2016) yang mengatakan bahwa kebijakan dan prosedur terkait pelayanan petugas administrasi yang mengatur tentang aturan dan langkah-langkah pelayanan petugas administrasi harus tersedia dan terpajang di unit administrasi sebagai acuan bagi petugas di unit pelayanan administrasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kemudian hasil wawancara mendalam mengenai isi SOP seluruh informan mengatakan isi SOP terkait petugas administrasi yaitu tentang pendaftaran pasien. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Isinya alur dari pendaftaran pasien...”
(U3)

Penelitian ini sejalan dengan (Yunita 2016) yang menyatakan bahwa SOP sendiri terkait penerimaan pasien, pendaftaran pasien, dan pelayanan pasien.

Kemudian hasil wawancara mendalam seluruh informan mengenai sosialisasi terkait perubahan SOP yaitu dilakukan sosialisasi jika ada perubahan SOP. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Pastinya iya...” (P1)

Penelitian ini sejalan dengan (Sari 2014) yang menyatakan bahwa kebijakan dan

SOP harus disosialisasikan sehingga petugas mendapatkan pengetahuan mengenai praktik kerja yang aman.

Lalu hasil wawancara mendalam mengenai kesalahan penginputan data sebagian besar informan mengatakan bahwa jarang adanya kesalahan dalam penginputan data, jika ada kesalahan penginputan data maka solusinya yaitu diperbaiki lagi. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Eee pasti pernah, kita harus double cek juga dari perawat sama farmasi kan nanti ngecek-ngecek juga..."* (U3)

Penelitian ini sejalan dengan (Ismaniar 2015) yang mengatakan bahwa prosedur pada setiap SOP jika terjadi kesalahan maka sebenarnya dapat disesuaikan dengan sistem yang ada di masing-masing rumah sakit itu sendiri.

5. Machine (Mesin)

Berdasarkan telaah dokumen dan didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait adanya mesin CCTV yang ada di Rumah Sakit Awal Bros Panam. Dimana seluruh informan mengatakan bahwa semua unit administrasi dilengkapi CCTV. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Ada sih ya, kalau di masing-masing unit admission sih pasti ada CCTV..."* (U4)

Hasil penelitian ini sejalan (Dewi 2020) dengan yang menyatakan bahwa setiap rumah sakit harus dilengkapi CCTV yang terpasang di setiap sudut strategis rumah sakit.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai komputer yang digunakan pada pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu sebagian besar informan menjawab komputer yang digunakan untuk pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu komputer yang sama. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Komputernya sama..."* (U2)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ismaniar 2015) yang mengatakan bahwa prosedur pada setiap rumah sakit maka sebenarnya dapat disesuaikan dengan sistem yang ada di masing-masing rumah sakit itu sendiri.

Lalu hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai komputer rusak dan tidak bisa digunakan seluruh informan mengatakan bahwa akan menghubungi IT untuk dilakukan perbaikan. Adapun salah satu kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

...*"Kita nanti menghubungi IT ..."* (U1)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Suwaryo 2020) yang mengatakan bahwa IT di rumah sakit mempunyai tugas untuk menjaga, memelihara semua sistem informasi maupun komputerisasi di rumah sakit yang berorientasi pada SIMRS.

Kemudian hasil wawancara kepada informan mengenai pemeliharaan mesin pada unit administrasi yang dimana sebagian besar informan mengatakan bahwa tidak dilakukan pemeliharaan mesin secara berkala di unit administrasi. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...*"Ehmm engga sih kalau untuk pemeliharaan mesin secara berkala tuh engga..."* (U1)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Nurjanah 2020) yang mengatakan bahwa tidak adanya jadwal mengenai pemeliharaan mesin secara berkala, operator yang kurang terampil dalam proses perbaikan mesin dikarenakan pelatihan cara perbaikan pada mesin jarang dilakukan.

Lalu hasil wawancara mengenai penambahan mesin/ fasilitas sebagian besar informan menjawab perlu adanya penambahan fasilitas. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Fasilitas sih contohnya penambahan komputer, tambahan meja, tambahan kursi...” (U4)

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Hendrisman 2021) yang menyatakan bahwa sarana dan fasilitas masih kurang memadai dan perlunya diadakan penambahan sarana dan fasilitas karena sarana dan fasilitas merupakan salah satu pendukung yang tidak boleh dilupakan.

6. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai indikator mutu dan penilaian kinerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam seluruh informan mengatakan bahwa yang menjadi indikator dan penilaian kinerja yaitu cepat, tanggap, merespon, handal, komunikasi yang baik. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Ehmm indikator misalnya responnya cepat, komunikasinya bagus, terus bisa mengoperasikan komputer, empati kepada pasien, mampu bekerja sama itu sih...” (U4)

Hasil penelitian sejalan dengan (Loak 2013) yang mengatakan bahwa adanya indikator mutu dan penilaian kinerja dapat meningkatkan mutu pelayanan dan untuk mewujudkan mutu pelayanan petugas administrasi.

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai survey kepuasan petugas administrasi yaitu seluruh informan mengatakan bahwa adanya survey kepuasan pada petugas administrasi yang dilakukan per bulan. Adapun kutipan wawancara salah satu informan yaitu sebagai berikut :

...“Ada, itu biasanya tiap bulan ada nanti ada form terus di isi...” (U2)

Hasil penelitian sejalan dengan (Arifin 2022) yang mengatakan bahwa survey kepuasan sangat diperlukan untuk mengetahui faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun pada kenyataannya indikator mutu dan penilaian kinerja tidak sesuai dengan beban kerja yang ditinjau pada 5M (*Man, Money, Material, Methods, dan Machine*) yang dimana indikator mutu dan penilaian kinerja meliputi cepat, tepat, tanggap, merespon, handal, komunikasi yang baik. *Man* (sumber daya manusia) sering terjadi kesalahan dalam penginputan data yang sering terjadi pada shift pagi dan tidak adanya pelatihan khusus untuk petugas administrasi sehingga kemampuan petugas administrasi dalam melayani pasien kurang cepat, tepat dan handal terlebih pada petugas administrasi yang baru direkrut. Kemudian pada *Money* (keuangan) tidak adanya reward dari rumah sakit melainkan adanya reward dari masing-masing unit seperti pada unit administrasi. Pada *Material* (alat dan bahan) di unit administrasi tidak disediakan komputer cadangan dan terbatasnya kursi tunggu pasien. Pada *Methods* (metode/cara) pada petugas administrasi tidak dipajang di masing-masing unit administrasi. Serta pada *Machine* (mesin) pada unit administrasi tidak dilakukan pemeliharaan mesin secara berkala yang dimana jika terjadi kerusakan mesin maka harus menunggu untuk dilakukan perbaikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Man* (Sumber Daya Manusia) adanya 1 shift terdapat 4-5 orang dan 1 shift sendiri yaitu shift pagi, siang dan malam. Kemudian untuk shift yang sering terjadi kesalahan dalam penginputan data yaitu pada shift pagi yang disebabkan oleh *human error*, lalu untuk pelatihan khusus mengenai petugas administrasi itu sendiri tidak ada adanya pelatihan khusus untuk petugas administrasi serta untuk penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh tim audit ke unit administrasi yang dilakukan per tahun.

Money (Keuangan) yaitu adanya reward yang diberikan kepada petugas

administrasi yaitu diberikan oleh unit masing-masing yang dilakukan 1 tahun sekali dan tidak adanya reward dari rumah sakitnya.

Material (Alat dan Bahan) yang dibutuhkan adalah komputer dan printer dan untuk sarana yang ada saat ini informan menjawab sudah mendukung kelengkapan namun berdasarkan observasi dan telaah dokumen tidak mendukung dengan ungkapan informan yang dimana *Material* pada unit administrasi tidak disediakannya komputer cadangan lalu mengenai kekosongan/ kerusakan alat petugas administrasi akan menghubungi IT untuk dilakukan perbaikan, kemudian mengenai alat atau fasilitas yaitu tidak adanya fasilitas komputer cadangan yang disediakan di unit administrasi, serta kurangnya jumlah kursi tunggu pasien yang menyebabkan pasien mengantri dengan cara berdiri.

Methods (Metode/Cara) Masing-masing unit administrasi tidak di pajang SOP (*Standar Operational Prosedure*), kemudian untuk isi SOP salah satunya yaitu pendaftaran, lalu jika ada perubahan SOP maka akan dilakukan sosialisasi, serta jika terjadi kesalahan penginputan data maka akan menginput ulang atau dilakukan perbaikan.

Machine (Mesin) Terdapat mesin CCTV di setiap masing-masing unit administrasi, lalu komputer yang digunakan untuk pasien rawat jalan dan inap yaitu sama, untuk komputer yang rusak solusi dari petugas administrasi yaitu menghubungi IT untuk dilakukan perbaikan, kemudian untuk pemeliharaan mesin secara berkala yaitu tidak dilakukan pemeliharaan mesin secara berkala di unit administrasi apabila ada kerusakan mesin petugas administrasi akan menghubungi IT dan IT tidak melakukan pemeliharaan mesin secara berkala melainkan jika dibutuhkan saja, dan untuk mesin/ fasilitas perlu adanya penambahan mesin/ fasilitas seperti

komputer cadangan.

Process (Proses) dalam penelitian ini yaitu Menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi yang dimana adanya indikator mutu terkait petugas administrasi dan dilakukan survey kepuasan terhadap petugas administrasi untuk melihat kepuasan pasien dalam pelayanan petugas serta dilakukan penilaian kinerja pada petugas administrasi untuk melihat kinerja dari petugas administrasi dalam menjalankan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya indikator mutu dan penilaian kinerja tidak sesuai dengan beban kerja petugas administrasi yang ditinjau dari 5M (*Man, Money, Material, Methods, dan Machine*).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi diharapkan untuk pihak Rumah Sakit Awal Bros Panam agar dapat melakukan penambahan petugas administrasi pada shift pagi karena shift pagi rentan terjadinya kesalahan dalam penginputan data dikarenakan pagi yang ramai kunjungan pasien dan melakukan pelatihan khusus seperti pelatihan SIMRS terkait petugas administrasi secara berkala, yang dimana bertujuan untuk menambah ilmu dan pengetahuan sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penginputan data pasien.

Perlu adanya reward yang juga diberikan dari rumah sakit untuk petugas yang terbaik agar petugas semakin berusaha bekerja dengan loyal untuk menjadi petugas yang terbaik.

Perlu adanya penambahan komputer cadangan di setiap masing-masing unit administrasi supaya jika terjadi kerusakan komputer atau komputer tidak bisa digunakan maka komputer cadangan bisa menjadi solusinya dan penambahan fasilitas seperti kursi tunggu pasien untuk mengantisipasi jika terjadi penambahan pasien secara tiba-tiba. SOP terkait petugas administrasi perlu di pajang di

masing-masing unit administrasi supaya memudahkan petugas untuk melihat dan sebagai acuan petugas yang akan membantu agar tidak terjadi kesalahan, keraguan dalam melakukan proses pelayanan di unit administrasi dengan begitu agar dapat tercapai pelayanan yang baik sesuai dengan isi SOP.

Perlu dilakukannya pemeliharaan mesin bukan hanya dibutuhkan saja melainkan pemeliharaan mesin secara berkala pada unit administrasi guna meminimalisir terjadinya kerusakan komputer maupun mesin lainnya.

Pada penelitian selanjutnya diharapkan bagi semua pihak yang membaca dan mengetahui untuk dapat memberikan masukan yang dapat membangun agar penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Dr. Dra Wiwik Suryandartiwi, MM (Rektor Universitas Awal Bros)
2. Ibu Ns. Utari Christya Wardhani, M.Kep (Dekan Universitas Awal Bros)
3. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku (Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit)
4. Ibu Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM (Dosen Pembimbing I)
5. Ibu Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM selaku pembimbing II
6. Dosen dan Staf Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros)
7. Keluarga besar dan para sahabat.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurjanah, S. (2020). Analisis Perawatan Mesin Casting Zinc Menggunakan Metode Overall Equipment Effectiveness (OEE) Melalui Pendekatan DMAIC. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 1(1), 30-37.
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *Unud, E- Jurnal Manajemen*, 6(6), 3370–3397.
- Pujilestari, A. (2016). Analisis Tata Ruang Tempat Penyimpanan Dokumen Rekam Medis Pasien di Tinjau Dari Aspek Antropometri Petugas Rekam Medis Tahun 2014. *Jurnal Ilmiah Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*, pp. 41-49.
- Ramadhani, P. R. (2019). Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis dengan Menggunakan Metode WISN dan Fishbone di Puskesmas Ambulu Pada Tahun 2019. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 2721-866X.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Shift Kerja dan Persepsi Lingkungan Psikologis Tempat Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perekam Medis Tahun 2015. *Indonesian Journal On Medical Science (IJMS), APIKES Citra Medika Surakarta*, 2(2).
- UU DPR No 36. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *JDH BPK RI*
- UU No 44. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wulandari, A, dkk (2022). Pengaruh Sistem Perekrutan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam Pekanbaru. *Journal of Hospital Administration and Management*,

Universitas Awal Bros, Volume : 3,
Nomor : 2, Halaman 9-18

Yuliana, A, S, dkk (2020). Persepsi Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Journal of Hospital Administration and Management, Universitas Awal Bros, Volume : 1, Nomor : 2, Halaman 01-10*

Yuliana, A,S, dkk (2018). Analisis Pengendalian Kejadian Salah Sisip Dokumen Rekam Medis Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2018. *Al Tamimi Kesmas : Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences, STIKes Al Insyirah, Volume : 7, Nomor :2, Halaman : 97 - 111*

Zanah, R.F. (2016). Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tahun 2016. *Jurnal Fakultas Pertanian, Universitas Majalengka, 4,pp. 157-166.*