

## **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**

### **Analysis Of Administrative Power Requirements Based On Work Loads With Work Sampling Techniques Using WISN Method In Order To Improve The Quality Of Road Hospital Service Units. Dr. Bratanata Jambi In 2018**

Arwansyah Wanri<sup>1</sup>, Sri Rahayu<sup>1</sup>, Abdun Trigono<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Respati Indonesia

#### **Abstrak**

*Metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN)* merupakan salah satu cara dalam menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja nyata yang dilaksanakan oleh tenaga kerja. Penelitian dilaksanakan Dr. Bratanata Jambi, digunakan Teknik *work sampling* dan berlangsung Bulan Mei sampai Juni 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *work sampling*. Penggunaan waktu kerja tenaga administrasi untuk aktivitas produktif sebesar 81.78 %, karena dibuat guna melaksanakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, kegiatan non produktif ditemukan penggunaan waktu sebesar 4.621% dan kegiatan pribadi ditemukan penggunaan waktunya sebesar 13.58%. Waktu yang dipertimbangkan untuk pelayanan utama unit rawat jalan RS. Bratanata adalah pagi dan siang. Hasil penghitungan tenaga dengan metode WISN diperoleh tenaga administrasi berjumlah 4 orang, masih kekurangan tenaga sebanyak 2 orang dan beban kerja yang ada cukup tinggi. Disarankan untuk memilih tenaga administrasi yang berkompeten dibidang administrasi dan mengadakan pelatihan berkala untuk memaksimalkan mutu pelayanan.

**Kata Kunci :** WISN *work sampling*, beban kerja, instalasi rawat jalan farmasi

#### **Abstract**

The Workload Indicators of Staffing Need (WISN) method is a way that used to calculating energy requirements based on the real workload carried out by the workforce. This research aims and analyzing the needs of administrative personnel based on workload with work sampling technique using WISN method in Outpatient Unit Dr. Bratanata Hospital. Research method based on qualitative approach with work sampling methode. The research was carried out by Dr. Bratanata Jambi, a work sampling technique was used and took place from May to June 2018. The research result shows the use of administrative work time for productive activities is 81.78%, because it is used to carry out activities that are directly related to service, others are used for non-productive activities of 4,621% and the use of time for personal activities is 13.58%. The time considered for the main service of Hospital outpatient unit is morning and afternoon. The results of the calculation of the power with the WISN method found that the number of administrative staff was 4 people and workload is quite high. It is recommended to choose administrative personnel who are competent in the field of administration and hold periodic training to maximize service quality

**Keywords:** WISN *work sampling*, value added activities, pharmacy outpatient

## PENDAHULUAN

Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2025 menyebutkan bahwa SDM kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan kesehatan. Sumber daya manusia kesehatan merupakan aset paling penting yang harus dimiliki organisasi kesehatan dan sebagai unsur utama dari subsistem-subsistem kesehatan lainnya yang mendukung upaya pembangunan kesehatan (Mugisha & Namaganda, 2008).

Pada era yang kompetitif seperti sekarang ini, rumah sakit selalu berusaha untuk mencari cara meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM). Salah satu fenomena yang banyak dihadapi oleh suatu rumah sakit saat ini yaitu stress kerja yang dialami oleh SDM akibat beban kerja yang berlebihan. Stress kerja akan menyebabkan SDM meninggalkan pekerjaannya (Qureshi, 2013).

Berdasarkan UU No. 44 tahun 2009 dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dangawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Selain itu, rumah sakit membutuhkan tenaga sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan yang baik sebagai tenaga medis yang diharapkan mampu menangani berbagai masalah yang dihadapi. Selain peralatan yang modern, rumah sakit sebagai tempat pelayanan publik dalam melayani masyarakat, juga sebaiknya ditunjang dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang baik.

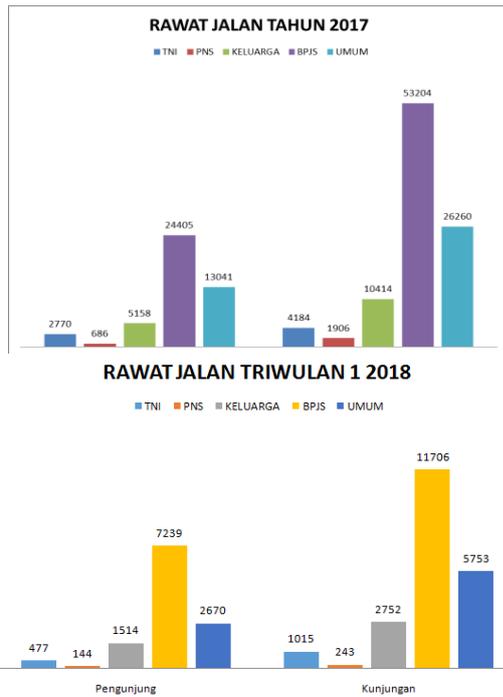
Tingginya aktivitas petugas dalam melayani pasien akan mempengaruhi hasil kerjanya. Akibat dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh kelebihan beban kerja tersebut maka suatu metode perhitungan beban kerja perlu diadakan oleh suatu rumah sakit dalam mengevaluasi efektifitas dan efisiensi kerja serta prestasi kerja pegawai. Salah satu cara dalam mempertimbangkan jumlah SDM kesehatan adalah dengan menganalisis dan menghitung beban kerja. Analisis beban kerja adalah suatu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai

tingkat efektifitas dan efisiensi kerja berdasarkan volume kerja. Dengan melakukan analisis beban kerja maka akan diperoleh informasi mengenai jumlah kebutuhan pegawai, efektifitas dan efisiensi kerja, serta prestasi kerja suatu unit dalam perusahaan/organisasi. Melalui analisis beban kerja dapat membantu menentukan jumlah petugas yang ideal. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian agar diketahui berapa jumlah beban kerja dan bagaimana kebutuhan jumlah tenaga perawat agar dapat menyelesaikan program kerja di rumah sakit secara efektif dan efisien.

Dari hasil analisa beban kerja petugas administrasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk mengetahui proporsi waktu yang di digunakan untuk kegiatan pelayanan prima secara langsung, tidak langsung maupun pribadi, pola beban kerja petugas administrasi pelaksana dengan waktu jadwal jam kerja, dan mengetahui jumlah kebutuhan tenaga administrasi di rumah sakit.

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai hal ini dipaparkan dalam penelitian Yunita (2013) mengenai Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Nyata Dengan Metode Workload Indicator Staffing Needs (WISN) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu. Hasil penelitian diperoleh persentase total kegiatan produktif langsung petugas Instalasi Farmasi RS. Tugu Ibu adalah 50,57%. Penggunaan waktu untuk melakukan kegiatan produktif langsung yang tertinggi adalah pada shift siang yang jam kerjanya pukul 14.30 – 21.00 WIB, dengan kegiatan pengerjaan obat racikan dan etiket. Karena pada shift siang lebih banyak dokter yang meresepkan obat racikan. Penelitian beban kerja pernah diteliti dan hasil penelitiannya didapatkan bahwa beban kerja petugas dilakukan secara berlebihan dapat diminimalisir dengan cara menghitung volume pekerjaan yang dikerjakan perawat dan disesuaikan dengan jumlah tenaga administrasi agar lebih seimbang (Robot dan Fredna, 2009). Penelitian lain yang dilakukan oleh Syukra (2012) tentang Analisis Kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja dengan teknik work sampling menggunakan metode WISN di unit Farmasi Rawat Jalan RS. Krakatau Medika Hospital Cilegon, didapatkan bahwa beban kerja yang ada cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah

tenaga yang ada sekarang masih kurang, artinya jumlah tenaga tidak sesuai dengan dengan beban



kerja yang ada. Hal ini senada dengan yang dilakukan Ravhengani dalam penelitiannya tentang Implementasi Indikator beban kerja menggunakan metoda WISN untuk menentukan manajemen SDM Rumah Sakit di Afrika Selatan 2017. Ravhengani mengemukakan temuan dalam penelitian ini mencerminkan bahwa fenomena implementasi WISN dikonseptualisasikan sebagai fenomena multifaset. Sejalan dengan model Walker dan Avant terdapat tiga kategori muncul dalam analisis konsep implementasi WISN. Ini termasuk (a) anteseden implementasi WISN, (b) karakteristik / atribut implementasi WISN dan (c) implementasi WISN terkait konsekuensi atau hasil.

Rumah Sakit Bratanata merupakan salah satu Rumah Sakit tipe C yang ada di kota Jambi melayani pasien umum, JKN, TNI dan PNS serta keluarganya. Dengan jumlah kunjungan Instalasi Rawat Jalan dari tahun 2017 sampai 2018 terus meningkat dan menunjukkan variasi yang signifikan dari bulan Januari sampai Maret. Berdasarkan wawancara pendahuluan tidak terstruktur, didapatkan data bahwa pasien mengalami ketidakpuasan terhadap layanan administrasi rawat jalan karena lama menunggu antrian pelayanan.

**Gambar 1. Grafik Jumlah Kunjungan Rawat jalan RS Bratanata 2017**

**Gambar 2. Grafik Jumlah Kunjungan Rawat jalan RS Bratanata 2018**

Beban kerja merupakan faktor penting dalam menghitung kebutuhan pegawai. Beban kerja ditetapkan berdasarkan tugas dan fungsi unit organisasi yang selanjutnya diuraikan menjadi rincian tugas yang diselesaikan pada jangka waktu tertentu dan beban kerja dipengaruhi oleh jumlah pengunjung. Selain itu dari kotak saran dan pengaduan *call center* yang ada di RS. Dr. Bratanata Jambi, pada tahun 2018 cenderung mengalami peningkatan jumlah komplain yaitu menjadi 64% dari 49,6% pada tahun 2017.

**Gambar 3. Grafik Detasemen Kesehatan Wilayah 02.04.02 RS TK IV Dr.Bratanata Tahun 2018.**



Tingginya tingkat komplain karena pasien membutuhkan waktu  $\geq 30$  menit untuk menunggu mendapatkan antrian poliklinik di instalasi unit rawat jalan RS. Dr. Bratanata dipandang perlu untuk dilakukan penelitian lebih mendalam. Selama ini belum pernah dilakukan penelitian di RS Dr.Bratanata khususnya di bagian pendaftaran unit rawat jalan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian kebutuhan beban kerja petugas administrasi di unit rawat jalan RS. Dr. Bratanata.

Penurunan angka kunjungan rawat jalan, ketidakpuasan pelayanan unit rawat jalan, tingginya jumlah komplain terkait pelayanan dan lamanya waktu tunggu pelayanan unit rawat jalan merupakan masalah-masalah penting yang harus segera diselesaikan.Oleh karena itu penulis

merasa tertarik untuk menggali lebih mendalam terkait permasalahan yang ada di unit rawat jalan menggunakan analisis kebutuhan beban kerja, agar dapat membuat rancangan-rancangan perbaikan yang dapat diusulkan demi meningkatnya proses pelayanan unit rawat jalan. Kondisi tersebut dapat dijadikan dasar untuk menghitung beban kerja petugas menggunakan teknik *work sampling* dan menganalisis jumlah optimal kebutuhan tenaga di unit rawat jalan dengan menggunakan metode *Work Load Indicator of Staffing Needs*.

## METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif melalui metode observasi, pedoman wawancara, dan telaah dokumen untuk mendapatkan data sekunder dari loket Pendaftaran RS Dr. Bratanata Jambi, data jumlah ketenagaan, standar operasional pelayanan, serta profil rumah sakit. Untuk memperoleh jumlah penggunaan waktu setiap pola aktivitas staf pelaksana di Loket Pendaftaran Unit Rawat Jalan RS Dr. Bratanata Jambi, dipakai teknik *work sampling*, dimana dilakukan observasi sesaat dan berkala kepada responden dalam menjalankan aktivitasnya dilakukan selama 8 jam dalam sepuluh hari kerja dengan interval sepuluh menit. Setelah itu, penggunaan waktu produktif yang diperoleh, digunakan guna menghitung kebutuhan tenaga melalui metode WISN dan selanjutnya dianalisis terhadap hasil beban kerja dan kebutuhan tenaga yang telah diperoleh guna menentukan strategi dalam pemenuhan kebutuhan staf loket pendaftaran. Kelebihan dari metode WISN ini yaitu lebih mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan dapat mengetahui waktu kerja tiap kategori standar beban kerja, standar kelonggaran, kuantitas kegiatan pokok dan akhirnya dapat mengetahui kebutuhan SDM pada unit kerja tersebut (Depkes, 2004).

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Rawat Jalan RS Dr. Bratanata Jambi Jl. Raden Mattaher No. 33 Jambi. Penelitian berlangsung Bulan Mei sampai Juni 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu informan yang ditentukan secara *purposive sampling* yaitu teknik sampling

dimana peneliti menentukan sampel dengan kriteria khusus sesuai tujuan penelitian. Yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh staf yang bekerja di Loket Pendaftaran rawat jalan RS Dr. Bratanata Jambi sebanyak 8 orang, terdiri dari satu orang penanggung jawab rekam medis, satu orang penanggung jawab rawat jalan, 4 orang staf pelaksana dan 2 orang petugas *coding*.

Data yang telah terkumpul dari hasil pengamatan langsung, ditulis dalam formulir *work sampling* kemudian dikelompokkan dan dimasukkan kedalam aplikasi komputer untuk mendapatkan hasil rerata berupa persentase dalam bentuk tabulasi. Hasil kegiatan ini lalu di hitung dengan menggunakan rumus dalam metode WISN. Dengan menentukan waktu kerja, standar beban kerja serta standar kelonggaran.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP PENELITIAN

### Sumber Daya Manusia

Peran pegawai administrasi sangat penting karena sebagai ujung tombak rumah sakit dan merupakan tenaga yang sering kontak dengan pasien maupun pekerja rumah sakit lainnya, sehingga hal ini akan menyebabkan stressor yang kuat pada pegawai administrasi di lingkungan pekerjaannya.

### Perhitungan Kebutuhan Beban Kerja

Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Rumus WISN (Workload Indicators Staffing Needs) Metode perhitungan WISN yaitu menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan indikator beban kerja.

$$\text{Rumus Beban Kerja} = (A - (B + C + D + E)) \times F$$

Keterangan :

A : Hari Kerja

B : Cuti Tahunan

C : Pendidikan dan Pelatihan

D : Hari Libur Nasional

E : Ketidakhadiran Kerja

F : Waktu Kerja

### Menyusun Standar Beban Kerja

Std beban kerja =

Waktu kerja tersedia

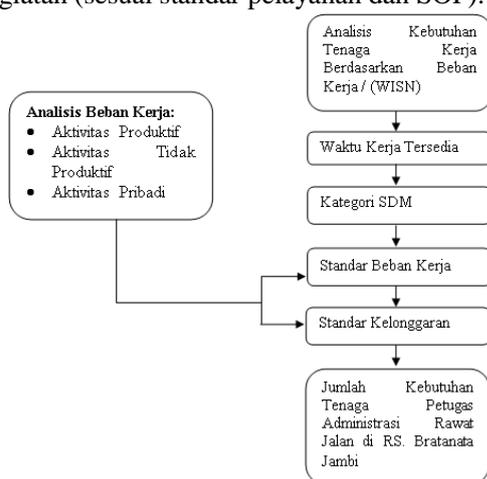
-----  
Rerata waktu penyelesaian kegiatan pokok

Data yang diperlukan adalah sebagai berikut

:

- a. Waktu kerja tersedia.
- b. Bagan struktur organisasi.
- c. Kegiatan pokok (Kegiatan pokok dan uraian kegiatan, sertatanggung jawab masing-masing kategori SDM).
- d. Rerata waktu selama menyelesaikan jenis kegiatan pokok.
- e. Standar profesi.
- f. Menetapkan waktu berdasarkan kesepakatan.

Rata-rata waktu untuk menyelesaikan kegiatan pokok diperoleh dari referensi hasil penelitian, pelaksanaan penelitian, dan pencatatan waktu dalam menyelesaikan uraian kegiatan (sesuai standar pelayanan dan SOP).



Gambar : Kerangka Konsep

**HASIL PENELITIAN**

Penelitian mulai dilakukan pada 26 Mei - 5 Juni 2018. Selama proses penelitian, peneliti mendapat kemudahan dan kelancaran karena peneliti berasal dari institusi tersebut dan adanya kerjasama yang baik, terutama pihak manajemen mendukung penelitian ini sebagai salah satu masukan bagi peningkatan mutu pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan. Dalam observasi kegiatan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode *work sampling*. Peneliti menekankan prinsip work sampling yaitu mengutamakan aktivitas/kegiatan yang dilakukan, bukan siapa yang melakukan. Pengamat adalah peneliti dan dibantu oleh pelaksana penelitian.

Setelah data primer dan data sekunder selesai dikumpulkan dan diolah, selanjutnya peneliti melakukan wawancara mendalam dengan

kepala rekam medis, kepala unit rawat jalan, petugas rekam medis, petugas administrasi RS.Dr. Bratanata Jambi.

Hasil akhir dari data yang diperoleh bertujuan untuk menghitung jumlah tenaga yang diperlukan melalui Metode WISN. Hasil penghitungan jumlah tenaga ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi manajemen RS.Dr.Bratanata.

Analisis beban tenaga administrasi yang bekerja di instalasi rawat jalan RS Dr.Bratanata didapatkan hasil bahwa personil di bagian Loket Pendaftaran RS Dr.Bratanata berjumlah empat orang yang terdiri dari tiga orang perempuan dan satu laki-laki. Masing-masing personel di Loket Pendaftaran mempunyai karakteristik yang berbeda berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki, usia, jenis kelamin serta lama kerja.

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Personil Loket pendaftaran rawat jalan RS.Dr.Bratanata**

No	Jabatan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
1	Staff Loket 1	S1 Ekonomi	Perempuan	35	11
2	Staff Loket 2	D1 Komputer	Perempuan	24	11
3	Staff Loket 3	SMU	Perempuan	32	11
4	Staff Loket 4	SMU	Laki-laki	21	4
5	Staf Rekam Medis	SMU	Perempuan	47	18
6	Staf Rekam Medis	SMU	Laki-laki	37	7

Dari tabel terlihat bahwa personil yang bekerja di Loket Pendaftaran mempunyai latar belakang yang bervariasi dari S1, D1 dan SMU. Penanggung jawab di pimpin oleh satu orang sekaligus selaku counter di loket 1 dan 2, kemudian 3 orang lainnya mengisi meja loket pelayanan 3, loket pelayanan 4, loket pelayanan 5 dan satu orang rekam medis sebagai petugas *coding*.

Hasil Pengamatan Aktivitas Tenaga administrasi dengan Teknik Work Sampling. Aktivitas yang diamati dibagi atas tiga kelompok yaitu aktivitas pokok atau aktivitas produktif, aktivitas nonproduktif dan aktivitas

pribadi. Dari hasil pengamatan selama sepuluh hari kerja di Loker pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr.Bratnata dengan metode Work Sampling, didapat data sebagai berikut :

**Tabel 2. Jumlah Waktu Personil Loker Pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr. Bratanata Dalam Sepuluh Hari Kerja**

NO	NAMA KEGIATAN	Frekuensi (dalam satu menit)	Persentase	
			Per kegiatan	Total Kegiatan
<b>1</b>	<b>Aktivitas Produktif</b>			
	Membuat registrasi rawat jalan	9500	43	35,17
	Membuat laporan kunjungan rawat jalan harian	450	2.03	1,67
	Melakukan pengarsipan berkas pasien BPJS harian	700	3.16	2,59
	<i>Coding</i>	4000	18.10	14,81
	Membuat registrasi keluar pasien BPJS	6590	29.82	24,40
	Berkoordinasi dengan bagian lain	700	3.16	2,59
	Mengikuti rapat bulanan	150	0.67	0,56
	<b>Sub</b>	<b>22090</b>	<b>100</b>	<b>81,78</b>
<b>2</b>	<b>Aktivitas Non Produktif</b>			
	Mengobrol / berbincang-bincang	650	52	2,41
	Menggunakan handphone berlebihan	400	32	1,48
	Membaca koran / lainnya	200	16	0,74
	<b>Sub</b>	<b>1250</b>	<b>100</b>	<b>4,63</b>
<b>3</b>	<b>Aktivitas Pribadi</b>			
	Shalat	1160	4,29	4,29
	Makan	1160	4,29	4,29
	Toilet	650	2,41	2,41
	Pribadi lainnya	700	2,59	2,59
	<b>Sub</b>	<b>3670</b>	<b>13,59</b>	<b>13,59</b>
	<b>Total</b>	<b>27010</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 2 di atas menggambarkan aktivitas dan waktu yang digunakan oleh personil di Loker Pendaftaran selama dilakukan observasi melalui formulir work sampling. Aktivitas yang dilakukan terbagi menjadi tiga, yaitu jenis kegiatan dan waktu yang digunakan dalam melakukan aktivitas produktif, jenis kegiatan dan waktu yang digunakan dalam melakukan aktivitas non produktif dan aktivitas pribadi. Dari total penggunaan waktu oleh staff di Loker Pendaftaran selama dilakukannya kegiatan pengamatan didapatkan bahwa 81.78% waktunya digunakan

untuk melakukan Aktivitas produktif, sedangkan waktu yang digunakan untuk melakukan Aktivitas non produktif adalah sebesar 4.63% dan penggunaan waktu untuk Aktivitas pribadi adalah sebesar 13.59%.

Selama pengamatan dalam beberapa hari didapatkan total kegiatan yang terangkum ke dalam Aktivitas produktif, Aktivitas non produktif, dan Aktivitas pribadi.

Berdasarkan tabel 3 berikut terlihat bahwa selama sepuluh hari pengamatan diperoleh jumlah kegiatan yang berhasil diamati dan dicatat sebanyak 2701 kegiatan, yang terbagi menjadi tiga kategori penggunaan waktu yaitu sebanyak 2209 kegiatan merupakan aktivitas produktif, sebanyak 125 aktivitas non produktif, dan aktivitas pribadi sebanyak 367 kegiatan. Rata-rata jumlah kegiatan pengamatan setiap harinya adalah sebanyak 270 kegiatan. Dari data tersebut terlihat jika jumlah Aktivitas produktif terbanyak terjadi pada hari senin dan Selasa, sedangkan jumlah aktivitas produktif paling sedikit adalah pada hari Minggu.

**Tabel 3. Kuantitas Aktivitas di Loker Pendaftaran Loker Pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr. Bratanata berdasarkan waktu observasi.**

No	Tanggal	Aktivitas			Jumlah Kegiatan
		Produktif	Non produktif	Pribadi	
1	Jumat, 25 Mei 2018	170	15	35	220
2	Sabtu, 26 Mei 2018	246	11	36	293
3	Senin, 28 Mei 2018	153	17	28	198
4	Selasa, 29 Mei 2018	310	15	35	360
5	Rabu, 30 Mei 2018	298	8	46	352
6	Kamis, 31 Mei 2018	165	16	42	223
7	Jumat, 1 Juni 2018	183	12	30	225
8	Sabtu, 2 Juni 2018	214	11	45	270
9	Senin, 4 Juni 2018	220	8	38	266
10	Selasa, 5 Juni 2018	250	12	32	294
<b>Jumlah</b>		<b>2209</b>	<b>125</b>	<b>367</b>	<b>2701</b>
<b>Rata-Rata kegiatan perhari</b>		220.9	12.5	36.7	270.1
<b>% Aktivitas</b>		81.78	4.62	13.58	100

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan penggunaan waktu aktifitas produktif di Loker Pendaftaran pasien rawat jalan terbanyak digunakan dalam pelayanan pembuatan registrasi pasien rawat jalan yang mulai dijalankan dari awal waktu pelayanan hingga tengah hari, lalu penggunaan waktu produktif terbesar kedua yaitu pelayanan registrasi pasien keluar, pengarsipan serta pelaporan kunjungan pasien rawat jalan harian. Hambatan yang ditemukan dalam pelayanan yaitu jika listrik mati secara mendadak dan menunggu genset untuk bekerja terkadang membuat komputer error dan menghambat proses pelayanan pasien di loket pendaftaran.

Analisis waktu kerja tersedia adalah Hari kerja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RS.Dr. Bratanata yaitu 6 hari dalam satu minggu. Dalam satu tahun 312 hari (6 x 52 minggu). (A)

Total hari kerja dalam satu minggu sesuai kebijakan pelayanan di rumah sakit adalah enam hari kerja, dengan waktu kerja 8 jam perhari. Dari

data tersebut kemudian dihitung jumlah hari kerja efektif, jika satu tahun ada 365 hari dan terdapat hari libur tiap akhir pekan selama satu hari maka diperoleh jumlah hari kerja di Loker Pendaftaran adalah 312 hari kerja.

**Tabel 4. Waktu Kerja Tersedia tenaga administrasi loket pendaftaran RS.Dr. Bratanata**

Kode	Faktor	Jumlah	Keterangan
A	Hari Kerja ( 6 x 52 minggu )	312 Hari	Hari/tahun
B	Cuti Tahunan	12	Hari/tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	1	Hari/tahun
D	Libur Nasional	21	Hari/tahun
E	Rata-rata ketidakhadiran kerja	3	Hari/tahun
F	Jam Kerja	8	Jam/Hari
<b>Total Hari Kerja = [ A - (B+C+D+E) ]</b>		275	Hari/Tahun
<b>Waktu Kerja Tersedia = [A - (B+C+D+E) ] x F</b>		2200	Jam /Tahun
<b>Total waktu kerja dalam menit</b>		132000	Menit /Tahun

Berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh waktu kerja yang disediakan bagi Staf di Loker Pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr.Bratanata dihitung dari hari kerja selama satu tahun dikurangi hari cuti tahunan guna pendidikan dan pelatihan sesuai kebijakan rumah sakit, hari libur nasional yang ditetapkan pemerintah, ketidakhadiran kerja personil dalam waktu satu tahun dan dikalikan lama waktu kerja sehari di loket pelayanan, hasilnya diperoleh sebesar 132000 /orang/tahun atau 2200 jam/orang/tahun atau 275 hari kerja efektif selama satu tahun.

Waktu Kerja menurut hari diperoleh:

**Tabel 5 Waktu Kerja Efektif tenaga administrasi loket pendaftaran RS.Dr. Bratanata**

PETUGAS	HARI KERJA	JAM KERJA (F)	KETIDAK HADIRAN KERJA
Staff Loket 1	Senin	4,5 jam	0
Staff Loket 2	Sabtu	3,5 Jam	0
Staff Loket 3	Jumat	2,5 Jam	0
Staff Loket 4	Kamis	4,5 Jam	0

Analisis standar beban kerjatenaga administrasi loket pendaftaran RS Dr.Bratanata. Berdasarkan hal di atas, standar beban kerja tenaga administrasi loket pendaftaran rawat jalan RS.Dr.Bratanata seperti dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 6. Standar Beban Kerja tenaga administrasi loket pendaftaran RS.Dr.Bratanata**

No	Kegiatan Pokok	Rata2 waktu(me nit/t)	WT	SBK(WT/t)
1	Membuat registrasi rawat jalan	5	132000	26400
2	Membuat laporan kunjungan rawat jalan harian	40	132000	3300
3	Melakukan pengarsipan berkas pasien BPJS harian	35	132000	3771
4	Coding	3	132000	44000
5	Membuat registrasi keluar pasien BPJS	3	132000	44000
6	Berkoordinasi dengan bagian lain	10	132000	13200
7	Mengikuti rapat bulanan	60	132000	2200

*Keterangan : SBK = Standar Beban Kerja ( jumlah waktu kerja tersedia dibagi rata-rata waktu untuk menyelesaikan kegiatan pokok), WT = Waktu Kerja Tersedia*

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa proporsi beban kerja paling besar ada di kegiatan pembuatan registrasi pasien, pembuatan laporan kunjungan pasien, coding, dan pembuatan registrasi keluar pasien BPJS masing masing memiliki standar beban kerja sebesar 44000. Kemudian pengarsipan sebesar 3771 koordinasi dengan bagian lain sebesar 13200 dan mengikuti rapat bulanan sebesar 2200.

Dari hasil pengamatan dengan *work sampling* yang diamati adalah aktivitas tenaga administrasi yang termasuk dalam aktivitas non produktif, yang akan diperhitungkan dalam menetapkan standar kelonggaran. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan setiap aktivitas diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Rekam Medis, dan staff rekam medis berdasarkan pengamatan dan pengalaman mereka. Berdasarkan hal ini, dari

hasil pengamatan peneliti menyusun standar kelonggaran untuk tenaga administrasi sebagai berikut:

**Tabel 7. Standar kelonggaran tenaga administrasi di Loket Pendaftaran RS Dr.Bratanata**

Kegiatan Penunjang	Waktu	Frek	Jml(J)	SK(J/ WT)
Olahraga rutin mingguan	1 Jam/min ggu	2	52 Jam/Tahun	0.03
Rapat dengan bagian Keuangan	1 Jam/min ggu	1	52 Jam/Tahun	0.03
Pendidikan dan Pelatihan	2 jam/2 bulan	1	12 jam/Tahun	0.01
Cuti Hamil dan Sakit	65 Hari/Tahun	1	1560 jam/Tahun	0,86
Total Standar Kelonggaran				0,93

*Ket : SK = Standar Kelonggaran (Jumlah waktu perfaktor kelonggaran dibagi dengan waktu kerja tersedia), WT = Waktu Kerja Tersedia*

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa hasil perhitungan waktu kelonggaran berdasarkan rata-rata waktu per faktor kelonggaran dibagi waktu kerja tersedia diperoleh proporsi faktor kelonggaran olahraga sebesar 0.03, rapat dengan bagian keuangan sebesar 0.03, pendidikan dan pelatihan sebesar 0.01, cuti hamil serta sakit sebesar 0.86. Total standar kelonggaran di loket pendaftaran pasien rawat jalan didapatkan 0.93.

Perhitungan kebutuhan tenaga di di Loket Pendaftaran RS.Dr.Bratanata dihitung berdasarkan setiap kegiatan pokok yang dilakukan selama kegiatan pengamatan berlangsung. Kemudian kebutuhan tenaga dari setiap kegiatan pokok diakumulasi sehingga terdapat jumlah kebutuhan tenaga di di Loket Pendaftaran RS.Dr.Bratanata seperti pada tabel di bawah ini:

**Kuantitas Tabel 8. Kuantitas Kegiatan Pokok Loket Pendaftaran RS Dr.Bratanata**

No	Aktivitas Pokok	KKP	SBK	Jumlah
1	Membuat registrasi rawat jalan	300	26400	0.9
2	Membuat laporan kunjungan rawat jalan harian	1	3300	0.9
3	Melakukan pengarsipan berkas pasien BPJS harian	1	3771	0.9
4	Coding	350	44000	0.9
5	Membuat registrasi keluar pasien BPJS	350	44000	0.9
6	Berkoordinasi dengan bagian lain	5	13200	0.9
7	Mengikuti rapat bulanan	1	2200	0.9
Total Kebutuhan Personil				6,3

Ket: KKP Kuantitas Kegiatan  
SBK Standar Beban Kerja  
KS Kebutuhan SDM

Dari tabel 8 di atas, didapatkan hasil bahwa perhitungan kebutuhan tenaga berdasarkan perhitungan beban kerja staf diperoleh proporsi kebutuhan tenaga dalam aktifitas pembuatan registrasi pasien rawat jalan sebanyak 0.9 tenaga, pembuatan laporan kunjungan pasien harian sebanyak 0.9 tenaga, pengarsipan berkas pasien sebanyak 0.9 tenaga, coding sebanyak 0.9 tenaga, serta pembuatan registrasi keluar pasien BPJS sebanyak 0.9 tenaga, bekerjasama dengan unit lain sebanyak 0.9 tenaga serta menghadiri rapat bulanan sebanyak 0.9 tenaga. Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga melalui WISN (Work Load Indicator Staff Need) diperoleh jumlah kebutuhan tenaga di Loket Pendaftaran RS.Dr.Bratanata berjumlah 6.3 orang sesuai petunjuk pembulatan perhitungan WISN oleh Depkes (2012) dibulatkan menjadi Enam orang.

### Rasio Kesenjangan Tenaga di Loket Pendaftaran RS Bratanata

Perbedaan antara kebutuhan jumlah tenaga berdasarkan hasil analisis WISN dengan total tenaga yang tersedia di Loket Pendaftaran RS.Bratanara dapat diamati melalui Ratio WISN. Ratio WISN merupakan suatu ukuran “pengganti” (proxy) bagi tekanan kerja yang

dialami staf dalam pekerjaan sehari-hari mereka di suatu fasilitas kesehatan.

Jika ratio WISN bernilai satu (1) maka menunjukkan jumlah staf dan beban kerja di suatu Unit Kerja berada dalam keadaan seimbang. Semakin kecil ratio WISN, semakin besar tekanan beban kerja. Ratio WISN yang kecil menunjukkan bahwa jumlah staf saat ini lebih kecil daripada yang dibutuhkan untuk mengatasi beban kerja yang ada. Sebaliknya, ratio WISN yang besar menunjukkan adanya kelebihan staf apabila dibandingkan terhadap beban kerja. Perhitungan Ratio WISN kebutuhan tenaga di Loket Pendaftaran RS Bratanata sebagai berikut :

**Tabel 9.Kesenjangan Tenaga yang ada dengan Kebutuhan hasil Analisis WISN**

Tenaga yang ada ( a )	Kebutuhan tenaga (b)	Kurang Lebih ( a-b )	WISN Ratio ( a/b )	Kedaaan Masalah Tenaga
4	6	-2	0,8	Kurang Staff
2.0	1.5	1	1.5	2.0
		Kurang	Sesuai	Lebih
WISN Ratio				

Berdasarkan tabel perhitungan diatas, didapatkan bahwa Ratio WISN kebutuhan tenaga di Loket Pendaftaran pasien rawat jalan RS Dr. Bratanata sebesar 0.8 yang menunjukkan bahwa jumlah tenaga di Loket Pendaftaran saat ini lebih kecil dibandingkan dengan kebutuhan jumlah tenaga yang dibutuhkan dalam menyelesaikan beban kerja yang ada. Maka untuk mencapai keadaan seimbang diperlukan penambahan jumlah personil di Loket Pendaftaran sebanyak dua orang dari empat orang yang sudah ada saat ini.

### PEMBAHASAN

Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi, profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel. Ketersediaan SDM rumah sakit disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu ketersediaan SDM di rumah sakit harus menjadi perhatian pimpinan.

Beban kerja tenaga administrasi diperoleh dengan melakukan pengamatan selama 8 jam pada dua shift yaitu shift pagidan shift sore dengan menggunakan metode work sampling. Beban kerja pada tenaga administrasi yang tergolong berat adalah shift pagi. Karena aktivitas pasien pada shift pagi lebih aktif dibandingkan dengan shift sore.

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode *work sampling*, didapatkan hasil selama sepuluh hari pengamatan bahwa staf loket pendaftaran Rumah Sakit Bratanata sebesar 81.78 % waktu produktif, hal ini digunakan untuk menjalani kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, selain itu juga digunakan untuk kegiatan non produktif (4.621%), sedangkan 13.58% merupakan hasil dari penggunaan waktu untuk kegiatan pribadi.

Distribusi waktu yang dibutuhkan untuk aktivitas produktif di loket pelayanan adalah mayoritas pada kegiatan pelayanan pasien BPJS dan membuat registrasi pendaftaran rawat jalan, hal ini disebabkan karena pasien menunggu antrian selama hampir dua jam sebelum pelayanan dimulai sehingga terjadi penumpukan pelayanan secara sentralisasi pada suatu tempat (Andini, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara, jika salah satu petugas tidak dapat hadir maka, akan menambah beban kerja dalam pelayanan dan akan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama, hal ini pun menyebabkan perlunya bantuan tenaga dari bagian lain untuk membantu meringankan pekerjaan di Loket Pendaftaran. Penelitian lainnya yang memiliki pola yang sama dengan konsep dan metode penelitian ini adalah penelitian menurut Malano (2015), Patuwo (2005) dan Ermawati (2009). Dari ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa hasil mengenai penggunaan waktu produktif unit tempat penelitian tersebut belum mencapai nilai optimum 80%. Pada penelitian yang dilakukan Malano di Loket Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tugurejo Semarang, rata-rata pekerjaan yang menggunakan waktu produktif mencapai 77.3%, pada penelitian Patuwo di unit laboratorium hasilnya sebesar 56.3%, sedangkan penelitian Ermawati di Unit Rekam Medis penggunaan waktu produktif mencapai 53.9%.

Waktu kerja di Loket Pendaftaran Rumah Sakit Bratanata Jambi dalam satu tahun adalah 312 hari kerja atau 220 jam per tahun. Variabel perhitungan waktu kerja tersebut didapatkan dari total jumlah hari kerja dalam satu tahun dikurangi dengan jumlah hari libur. Ketentuan ini diatur oleh menteri ketenagakerjaan yang menetapkan 21 hari libur nasional, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan dan rata-rata ketidakhadiran kerja dalam satu tahun.

Standar beban kerja tertinggi dihitung berdasarkan pada aktivitas pelayanan registrasi pasien rawat jalan, registrasi pasien keluar BPJS dengan besaran nilai standar beban kerja sebesar 44000 menit/tahun.

Standar kelonggaran di Loket Pendaftaran tentu berbeda di setiap rumah sakit, hal dipengaruhi oleh jumlah kunjungan pasien dan kebijakan di masing-masing unit. Standar Kelonggaran tenaga di Loket Pendaftaran Rumah Sakit Bratanata dihitung berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas yang tidak terkait langsung dengan kegiatan pokok atau produktif layanan, total standar kelonggaran yang didapatkan di Loket Pendaftaran sebesar 0.93 tenaga.

Perhitungan tenaga di Loket Pelayanan pasien rawat jalan yang dibutuhkan di Rumah Sakit Bratanata berdasarkan metode WISN (*workload indicator staff needed*) didapatkan jumlah kebutuhan tenaga sebesar 6 orang, sedangkan jumlah tenaga yang ada sekarang hanya berjumlah 4 orang, maka diperlukan penambahan jumlah tenaga sebesar dua orang di Loket Pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bratanata. Jumlah kebutuhan tenaga saat ini dari hasil perhitungan diharapkan sudah mencapai jumlah ideal berdasarkan metode WISN. Beberapa kendala yang dihadapi di Loket Pendaftaran peserta BPJS antara lain antrian yang panjang dan lama, kepadatan pasien yang berpusat pada peserta BPJS di ruangan yang belum memadai dan kesabaran pasien dalam menunggu pelayanan, sehingga berdampak pada keramahan para staf dalam memberikan pelayanan di Loket Pendaftaran, serta kunjungan pasien peserta BPJS yang terus meningkat setiap tahun maka diperlukan usaha untuk mengantisipasi hal tersebut dengan cara

pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang sesuai beban kerja.

#### **Keterbatasan Peneliti**

- a. Penelitian yang menggunakan metode *Work Sampling* belum dapat digunakan untuk menilai kualitas kerja setiap staf karena penilaian pengamatan hanya terfokus pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia di loket pendaftaran pasien rawat jalan.
- b. Waktu pengamatan aktivitas staf hanya berlangsung selama sepuluh hari kerja atau dua minggu kerja, sehingga gambaran kegiatan yang dapat dicatat dan direkam belum dapat mewakili keseluruhan kegiatan yang dikerjakan oleh para staf, selain itu keterbatasan waktu juga turut berperan serta sehingga permasalahan di Loket Pendaftaran belum dapat teridentifikasi secara sempurna.
- c. Keberadaan peneliti dalam pengamatan ini dikhawatirkan menimbulkan bias dalam penelitian ini, hal ini dikarenakan staf dapat merasa sedang diamati, sehingga staf cenderung untuk bekerja lebih giat. Untuk meminimalisir hal ini maka saat observasi peneliti hanya mencatat hasil pengamatan dengan secarik kertas kecil tanpa formulir, dan menjaga batas pandang di lokasi pengamatan yang berbaur di tengah keramaian antrian sehingga tidak menarik perhatian staf yang diamati.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan untuk analisis kebutuhan tenaga berlandaskan beban kerja tenaga administrasi dengan *work sampling technique* menggunakan Metode WISN pada loket pendaftaran rawat jalan RS.Dr. Bratanata dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang ada cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah tenaga yang ada sekarang masih kurang, artinya jumlah tenaga tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. Secara garis besar, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah

1. Standar besaran beban kerja staf loket pendaftaran pasien-pasien rawat jalan RS.Dr.Bratanata tahun 2018 dihitung

dengan dasar penggunaan waktu aktivitas produktif sebagai kegiatan pokok dari staf dirasakan masih tinggi dan kurang maksimal dalam mewujudkan mutu pelayanan yang paripurna. Mutu pelayanan paripurna mencakup meningkatkan kepuasan pelanggan ( pasien yang datang ke rumah sakit ), meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki.

2. Jumlah total waktu kerja yang terdapat di Loket Pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr.Bratanata tahun 2018 selama 1 tahun adalah 275 hari atau 2200 jam atau 132000 menit. Penggunaan waktu kerja tenaga administrasi untuk aktivitas produktif sebesar 81.78 %, karena selama waktu tersebut staf melaksanakan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan, waktu lainnya dipakai untuk pekerjaan non produktif sebesar 4.621% dan pemakaian waktu untuk pekerjaan pribadi adalah sebesar 13.58%. Waktu yang dipertimbangkan untuk pelayanan utama unit rawat jalan RS.Bratanata adalah pagi dan siang. Waktu kerja efektif per minggu adalah 46.5 jam, dan per tahun 2,940 jam.
3. Sesuai dengan perhitungan kebutuhan tenaga dengan menggunakan rasio WISN (workload indicator staff needed) didapatkan sebesar 0,8, total jumlah staf yang dibutuhkan di loket Pendaftaran pasien rawat jalan RS.Dr.Bratanata tahun 2018 adalah sebanyak 6 orang. Dari hasil di atas bisa diambil kesimpulan bahwa jumlah tenaga yang diperlukan untuk menjalankan beban kerja yang ada perlu ditambah dua orang dari empat orang tenaga yang sudah ada.

##### **SARAN**

##### **Bagi Direktur RS.Dr.Bratanata**

1. Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi pertimbangan untuk menambah tenaga staff loket pendaftaran yang sesuai dengan perhitungan analisis beban kerja, yaitu dua orang dengan kompetensi minimal D3 administrasi.
2. Melakukan sistem komputerisasi untuk pencatatan hasil pemeriksaan dokter

- (medical record) yang bisa online langsung ke loket pendaftaran Rawat Jalan.
3. Memilih tenaga administrasi yang berkompeten dibidang administrasi (terutama dalam mengoperasikan komputer).
  4. Perbaiki fasilitas yang lebih memadai sehingga mengurangi adanya penumpukan registrasi pasien rawat jalan.
  5. Adanya tambahan teknisi IT yang dapat mengatasi kendala dalam pengoperasian komputer pada saat mati lampu dan cleaning service yang siap sedia ditempat apabila sewaktu-waktu terjadi hal-hal yang menghambat proses pelayanan tanpa melibatkan tenaga administrasi melakukan hal diluar tanggung jawabnya dalam hal melayani pasien.

#### Bagi Kepala Instalasi Rawat Jalan

Untuk mengatasi standar beban kerja yang tinggi diharapkan membagi jadwal praktek dokter sehingga tidak terjadi penumpukan pasien karena pelayanan pasien yang bersamaan. Misalnya spesialis A,B,C dan D praktek jam 08.00 s.d 11.00, spesialis E,F dan G praktek jam 10.00 s.d 13.00, dan seterusnya.

Perlunya mengadakan pelatihan secara berkala mengenai pengembangan ilmu administrasi terkini yang akan berpengaruh pada perkembangan kemampuan tenaga administrasi dalam menjalankan tugas

#### Petugas Administrasi

- a. Meninjau kembali format pengisian / dokumen pendaftaran rawat jalan agar pendokumentasian dan administrasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan memenuhi standar.
- b. Dapat mengikutsertakan diri dalam pelatihan terkini di bidang administrasi dalam upaya pengembangan keterampilan dalam melakukan tindakan pelayanan administrasi.

#### Bagi Peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian mengenai:

- a. Melaksanakan penelitian menggunakan perbandingan total observen dengan yang diobservasi sebesar 1:1 dimana satu orang observen sebagai pemantau dan satu orang staf di unit yang dituju.

- b. Untuk peneliti kedepannya dapat melakukan penelitian dengan metode lain seperti *time and motion study* untuk meneliti beban kerja dan jumlah kebutuhan tenaga bersama dengan kualitas tenaga kerja yang akan diteliti, selain itu teknik ini cukup mengamati beberapa tenaga untuk menjadi sampel penelitian.
- c. Melaksanakan penelitian lain yang dalam hal menilai jumlah kebutuhan tenaga kerja seperti mengukur kepuasan pasien, kelelahan saat bekerja, analisis pekerjaan dan faktor terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Savitri Citra Budi. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Danang, S, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit CAPS (*Center for Academic Publishing service*). Yogyakarta.
- Depkes. 2004. Keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang pedoman penyusunan perencanaan sumber daya manusia kesehatan di tingkat propinsi, kabupaten/kota serta rumah sakit. Jakarta.
- Ilyas. Yaslis. 2013. *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metoda dan Formula*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.
- John F. Mugisha dan Grace Namaganda. 2008. *Using the Workload Indicator of Staffing (WISN) Methodology to Assess Work Pressure Among the Nursing Staff of LacorHospital*. <http://www.bioline.org.br/pdf?hp08003>
- Keliat., Anna Budi. *Penatalaksanaan Stress*. Jakarta : EGC; 1999

- Kurnia A. 2010. *Workshop Workload Analysis* Beban Kerja. diakses pada <http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/1991558-bebankerja/>
- Kementerian Dalam Negeri RI. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 2008
- Mugisha, J. F., & Namaganda, G. 2008. *Using the Workload Indicator of Staffing Needs (WISN) methodology to assess work pressure among the nursing staff of Lacor Hospital.*
- Mangkuprawira, Sjafrli. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Penerbit: Ghalia Indonesia, Jakarta. 2003
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Novera, Windry. 2010. Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Karyawan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (Studi Kasus Unit Tata Usaha Departemen Pada Institusi Pertanian Bogor). Skripsi (tidak diterbitkan). Bogor: Institusi Pertanian Bogor
- Polit, D.E., Beck, C.T. (2006) *Essentials of Nursing Research.* 6th Edition, Lippincott Williams & Wilkins, Philadelphia.
- Qureshi, M, Iftikhar, M, Abbas, S, Hassan, U, Khan, K, Zaman, K. *Relationship Between Job Stress, Workload, Environment, and Employess Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know.* World Applied Sciences Journal. 2013:23 (6): 764-770
- Rivai, Veithzal. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktik. Penerbit: PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta. 2008
- Robot, Fredna. 2009. Analisis beban kerja perawat dalam Mengevaluasi Kebutuhan Tenaga Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Prof dr R.D Kandau Manado. Thesis. Depok: FIK UI
- Seno B. 2015. Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loket BPJS Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2015. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Soeroso, Santoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit: Suatu Pendekatan Sistem. Jakarta: Penerbitan Buku Kedokteran EGC
- Setyawan, Teguh. 2008. Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia, Studi Kasus Seksi MDF Bogor Centrum Kantor Daerah Telkom Bogor. Skripsi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB, Bogor.
- Sugiono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: CV Alfabeta
- Syarifruddin S. 2010. Beban Kerja Perawat Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2010
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.