

**ANALISIS KEBUTUHAN DOKTER UMUM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WORKLOAD INDICATOR STAFFING NEEDS (WISN)* DI POLI UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2016**

---

Sitti Nurrahmah<sup>1</sup> La Dupai<sup>2</sup> Fifi Nirmala G<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo<sup>123</sup>

sittinurrahmah22@gmail.com<sup>1</sup> Ladupai1954@gmail.com<sup>2</sup> fifinirmala87@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstrak**

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari merupakan institusi pelayanan kesehatan tipe C dengan kunjungan pasien yang berubah tiap tahunnya. Data kunjungan di Poli Umum RSUD Kota Kendari terus mengalami peningkatan sejak tahun 2012 hingga tertinggi pada tahun 2014 yaitu sebanyak 4.596 kunjungan. Kemudian pada tahun 2015 data kunjungan menurun yaitu sebesar 3.569 kunjungan. Jumlah kunjungan dapat mempengaruhi beban kerja tenaga kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah dokter umum yang dibutuhkan berdasarkan beban kerja dengan menggunakan metode *Workload Indicator Staffing Needs (WISN)* di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Subyek penelitian adalah seluruh dokter umum yang bertugas di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan waktu kerja tersedia bagi dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari adalah sebesar 251 hari pertahun atau sama dengan 1.506 jam pertahun atau 90.360 menit pertahun. Kegiatan dokter umum mencapai waktu produktif sesuai dengan panduan pelayanan pasien oleh dokter umum di Amerika Serikat yaitu sekitar 15 menit perpelayanan pasien. Standar beban kerja dokter umum dalam mengerjakan kegiatan pokok di Poli Umum RSUD Kota Kendari selama satu tahun masing-masing adalah 18.072 pertahun untuk pelaksanaan anamnesa penyakit, 18.072 pertahun untuk pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan). Dan 18.072 pertahun untuk penulisan resep serta penyuluhan kesehatan pada pasien selama setahun. Standar kelonggaran dokter umum di Poli Umum adalah 0,08 menit pertahunnya. Berdasarkan perhitungan WISN kebutuhan dokter umum tahun 2016 di Poli Umum yaitu 1 orang pelaksana. Dalam hal ini terjadi kelebihan tenaga yang bertugas sehari-hari di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Disarankan agar pihak rumah sakit untuk menggunakan metode WISN dalam perencanaan tenaga kesehatan pada tahun berikutnya agar diperoleh kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja nyata

Kata Kunci: Kebutuhan, Dokter Umum, WISN.

## **ANALYSIS OF GENERAL PRACTITIONER NEEDS USING *WORKLOAD INDICATOR STAFFING NEEDS* (WISN) IN GENERAL HEALTH CLINIC OF REGIONAL PUBLIC HOSPITAL OF KENDARI CITY IN 2016**

---

Sitti Nurrahmah<sup>1</sup> La Dupai<sup>2</sup> Fifi Nirmala G<sup>3</sup>

Public Health Faculty of Halu Oleo University<sup>123</sup>

sittinurrahmah22@gmail.com<sup>1</sup> Ladupai1954@gmail.com<sup>2</sup> fifinirmala87@gmail.com<sup>3</sup>

### **Abstract**

Health workers have an important role to improve the quality of maximal health care to the community. Regional Public Hospital of Kendari city is a type C health care institution with patient visits annually changing. Data of patient visits at the RPH of Kendari City in General Health Clinic continued to increase since 2012 and the highest in 2014 as many as 4.596 visits. Then in 2015 the data of patient visits decreased amount of 3.569 visits. The number of visits may affect the workload of health workers. The aim of this study was to know the number of general practitioners that needed based on the workload by using *Workload Indicator Staffing Needs* (WISN) in RPH of Kendari in 2016. The type of study was descriptive quantitative study with observational approach. The subjects of this were all general practitioners who served in the RPH of Kendari. The results showed the working time which available to the general practitioners in General Health Clinic of RPH of Kendari City amounted to 251 days per year or equal to 1.506 hours per year or equal to 90.360 minutes per year. Activities of general practitioners achieve the productive time in accordance with the guidelines of patient care by general practitioners in the United States about 15 minutes per patients care. Workload standard of general practitioners in doing the main activities in the General Health Clinic of RPH of Kendari city for one year is 18.072 per year for the implementation of the anamnesis of patients, 18.072 per year for a physical examination or supporting examination (reference), and 18.072 per year for prescription and health education to patients for a year. Standard leeway of general practitioners in General Health Clinic was 0.08 minutes per year. Based on the calculation of WISN the need of general practitioners in 2016 in general clinic was 1 executing person. In this case there is excess health worker on daily duty in the General Health Clinic of RPH of Kendari city. The hospital management is recommended to use the WISN method in health worker planning in the next year in order to obtain health worker needs based on real workload.

**Keywords:** Needs, General Practitioner, WISN.

## PENDAHULUAN

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945<sup>1</sup>.

Data Kemenkes secara umum menyatakan bahwa rasio tenaga kesehatan per 100.000 penduduk belum memenuhi target yang ditetapkan sampai dengan tahun 2010. Tahun 2008, rasio tenaga kesehatan untuk dokter spesialis per 100.000 penduduk adalah sebesar 7,73 dibanding target 9; dokter umum 26,3 dibanding target 30; dokter gigi 7,7 dibanding target 11; perawat 157,75 dibanding target 158; dan bidan 43,75 dibanding target 75. Dari pendataan tenaga kesehatan pada tahun 2010, ketersediaan tenaga kesehatan di rumah sakit milik pemerintah (Kementerian Kesehatan dan Pemerintah Daerah), telah tersedia 7.336 dokter spesialis, 6.180 dokter umum, 1.660 dokter gigi, 68.835 perawat/bidan, 2.787 S-1 Farmasi/Apoteker, 1.656 asisten apoteker, 1.956 tenaga kesehatan masyarakat, 4.221 sanitarian, 2.703 tenaga gizi, 1.598 tenaga keterampilan fisik, dan 6.680 tenaga keteknisian medis<sup>2</sup>.

Data Provinsi Sulawesi Tenggara pada tahun 2014 rasio dokter umum menunjukkan 18,4 per 100.000 penduduk, dengan rasio dokter umum tertinggi di Kota Kendari (32,5) dan rasio terendah di Kabupaten Buton (5,8). Namun demikian, berdasarkan target kebutuhan tenaga kesehatan tahun 2014 (Kepmenkokesra Nomor 54 Tahun 2013) rasio dokter umum 40 per 100.000 penduduk, kebutuhan tenaga kesehatan tahun 2014 di tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum mencapai target<sup>3</sup>.

Jumlah dokter umum di Kota Kendari pada tahun 2014 berdasarkan rasio per 100.000 penduduk menunjukkan 34,06 per 100.000 penduduk. Berdasarkan target kebutuhan tenaga kesehatan tahun 2014 (Kepmenkokesra Nomor 54 Tahun 2013) dengan rasio dokter umum 40 per 100.000 penduduk, kebutuhan tenaga kesehatan tahun 2014 belum mencapai target<sup>4</sup>.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang turut berperan pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan

fungsinnya di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah tersedianya Sumber Daya Manusia Kesehatan yang cukup dengan kualitas yang tinggi, profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel. Ketersediaan Sumber Daya Manusia di rumah sakit harus menjadi perhatian. Utamanya pada perencanaan kebutuhan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap unit, bagian, dan instalasi rumah sakit<sup>5</sup>.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari merupakan institusi pelayanan kesehatan tipe C. Sejauh ini perencanaan SDM Kesehatan di Kota Kendari masih menggunakan metode rasio terhadap nilai tertentu dan bukan berdasarkan analisis beban kerja. Menurut wawancara dengan kepala bidang perencanaan SDM Kesehatan di Dinas Kesehatan tingkat Provinsi Kota Kendari, bahwa perencanaan SDM khususnya pada institusi rumah sakit dilaksanakan oleh UPT rumah sakit, terlebih kini RSUD Kota Kendari dalam masa menuju penerapan sistem Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Olehnya itu rumah sakit berperan penting dalam melakukan perencanaan yang optimal<sup>6</sup>.

Jumlah dokter umum di RSUD Kota Kendari secara keseluruhan pada tahun 2012 adalah 15 orang, menurun pada tahun 2013 menjadi 6 orang. Meningkat pada tahun 2014 menjadi 8 orang. Hingga pada tahun 2015 jumlah dokter umum meningkat menjadi 17 orang. Sedangkan jumlah dokter umum yang khusus melakukan pelayanan di Poli Umum tahun 2015 adalah sebanyak 2 orang. Begitu pula pada tahun 2012 hingga tahun 2014 dokter umum yang bekerja di Poli Umum sebanyak 2 orang<sup>7</sup>.

Jika dilihat dari jumlah kunjungan Poli Umum RSUD Kota Kendari selalu meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2012 jumlah kunjungan di poli umum adalah 2.278 kunjungan. Meningkat pada tahun 2013 sebanyak 2.824 kunjungan. Dan pada tahun 2014 sebanyak 4.596 kunjungan. Namun menurun pada tahun 2015 dengan kunjungan 3.569 kunjungan (Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, 2014). Jumlah kunjungan mempengaruhi beban kerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu, perlu direncanakan kebutuhan agar dapat diperoleh kebutuhan yang bertugas secara efektif dan efisien serta memenuhi visi organisasi Rumah Sakit<sup>8</sup>.

*Workload Indicator Staffing Needs* (WISN) adalah indikator yang menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan

berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi/relokasi akan lebih mudah dan rasional<sup>9</sup>. Dalam Kepmenkes No. 81 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit, disebutkan bahwa salah satu metode dalam perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan di institusi adalah dengan menghitung beban kerja menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Needs* (WISN). *Workload Indicator Staffing Needs* (WISN) dapat digunakan untuk semua unit kerja, perhitungan lebih riil karena berdasarkan pekerjaan yang nyata atau berdasarkan beban yang nyata dirasakan oleh pekerja<sup>10</sup>.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Pendekatan observasional yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh gambaran penggunaan waktu kerja pada pelaksanaan kegiatan/aktivitas kerja dari dokter umum. Analisis kebutuhan tenaga dokter umum dilakukan dengan menggunakan rumus *Workload Indicator Staffing Needs* (WISN) yang berdasar pada Kepmenkes RI Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota, serta Rumah Sakit<sup>11</sup>.

Populasi penelitian ini adalah seluruh dokter umum yang bekerja di Poli Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yaitu berjumlah 2 orang Sampel dalam penelitian ini adalah segala aktivitas/kegiatan yang dilakukan oleh responden (dokter umum). Responden sebagai subjek penelitian yaitu seluruh dokter umum yang bekerja di Poli Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yaitu sebanyak 2 orang.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah Data primer adalah primer penelitian ini diperoleh melalui pengamatan (observasi) langsung pada aktivitas/kegiatan yang dilakukan dokter umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Wawancara tidak terstruktur dilakukan untuk memperkuat informasi yang diperoleh. Data sekunder diperoleh diperoleh melalui data dasar hasil laporan kegiatan, data absensi, serta profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari untuk telaah dokumen.

## **HASIL**

### **Penggunaan Waktu Kerja Dokter Umum**

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari sampai bulan Maret tahun 2015 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai penggunaan waktu kerja dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Informasi diperoleh dengan melakukan pengamatan (*observasi*), wawancara tidak terstruktur serta telaah dokumen. Sebagai alat bantu dalam proses pengamatan peneliti menggunakan alat tulis, lembar formulir pengamatan serta *stopwatch* atau jam tangan. Pengamatan dilakukan untuk mendapatkan data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari telaah dokumen yang ada di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Kemudian wawancara tidak terstruktur dilakukan untuk memperkuat dan memperkaya informasi yang telah diperoleh.

### **Jenis Kegiatan Dokter Umum**

Untuk mengetahui penggunaan waktu kerja dokter umum, maka terlebih dahulu perlu diketahui kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh dokter umum. Kegiatan dokter umum diperoleh peneliti dari telaah dokumen buku standar pelayanan Poli Umum yang berisikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dokter umum yang ada di Poli Umum. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama 4 hari di unit poli umum, kemudian pengamat mengelompokkan kegiatan dokter umum yang didasarkan pada Kepmenkes RI Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota, serta Rumah Sakit.

Adapun rincian kegiatan dokter umum diantaranya sebagai berikut:

1. Kegiatan pelayanan pokok, yaitu kumpulan berbagai jenis kegiatan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menghasilkan kegiatan pelayanan medis yang dilaksanakan oleh dokter umum. Kegiatan pokok ini lebih kepada kegiatan utama dokter umum yang langsung berkenaan dengan pelayanan medis kepada pasien. Adapun kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari yaitu pemeriksaan pasien yang meliputi kegiatan-kegiatan berupa pelaksanaan anamnesa penyakit, pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan), serta penulisan resep dan penyuluhan kesehatan pada pasien.

2. Kegiatan faktor kelonggaran, yaitu faktor kelonggaran dari dokter umum yang meliputi jenis kegiatan yang tidak terkait langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok/pelayanan. Dalam hal ini kegiatan faktor kelonggaran adalah kegiatan diluar dari kegiatan pokok dokter atau kegiatan pelayanan medis langsung pada pasien, namun masih berkaitan dengan pelayanan di Poli Umum. Kegiatan faktor kelonggaran ini diperoleh peneliti dari wawancara tidak terstruktur pada dokter umum yaitu berdasarkan pengalaman selama bekerja serta telaah dokumen administratif rumah sakit.

### Hasil Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah pada penggunaan waktu kerja yang dipergunakan dokter umum dalam melaksanakan tiap kegiatan pokoknya di Poli Umum. Peneliti menggunakan lembar formulir yang berisikan uraian kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum sesuai dengan SOP. Pengamatan pada penggunaan waktu kerja difokuskan pada kegiatan pokok dokter umum. Sedangkan untuk kegiatan kelonggaran diperoleh dari wawancara langsung pada dokter umum sesuai dengan pengalaman dokter umum selama bertugas di Poli Umum serta telaah dokumen administratif.

Berikut adalah tabel yang menguraikan secara rinci mengenai kegiatan pokok dokter umum beserta penggunaan waktu dalam setiap pelaksanaan kegiatan pokok tersebut.

Kategori SDM	Kegiatan	Kegiatan Pokok	Waktu
Dokter Umum	Pemeriksaan Pasien	Melakukan Anamnesa Penyakit	5 menit
		Melakukan pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan)	5 Menit
		Melakukan penulisan resep dan memberikan penyuluhan	5 Mneit
Jumlah			15 Menit

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Tabel 1 menunjukkan hasil pengamatan tentang penggunaan waktu kerja yang digunakan dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Dari

pengamatan yang dilakukan selama empat hari didapatkan bahwa penggunaan waktu di tiap kegiatan pokok dokter umum adalah sama pada masing-masing kegiatan. Adapun penggunaan waktu kerja pada pelaksanaan setiap kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum yaitu untuk pelaksanaan kegiatan anamnesa penyakit dengan penggunaan waktu sekitar 5 menit, untuk kegiatan pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan) dengan penggunaan waktu sekitar 5 menit dan untuk kegiatan penulisan resep dan penyuluhan pada pasien dengan penggunaan waktu sekitar 5 menit. Sehingga diperoleh rata-rata penggunaan waktu kerja tiap pelaksanaan kegiatan produktif dokter umum adalah 15 menit per pasien.

### Perhitungan Kebutuhan Dokter Umum Dengan Menggunakan WISN (*Workload Indicator Staffing Needs*)

Untuk menghitung jumlah Dokter Umum yang dibutuhkan di Unit Poli Umum berdasarkan beban kerja dengan melalui 5 langkah, yaitu:

#### Menetapkan waktu kerja tersedia

Waktu kerja tersedia adalah waktu kerja yang seharusnya dipenuhi oleh dokter umum untuk menjalankan kegiatan pokoknya. Menetapkan waktu kerja tersedia tujuannya adalah diperolehnya waktu kerja tersedia dokter umum yang bekerja di rumah sakit selama kurun waktu satu tahun.

Data yang dibutuhkan untuk menetapkan waktu kerja tersedia adalah sebagai berikut:

#### 1) Hari kerja

Sesuai ketentuan yang berlaku di RSUD Kota Kendari mengenai peraturan hari kerja adalah 6 hari kerja per minggu. Jadi, hari kerja dokter umum dalam 1 tahun adalah 312 hari kerja (6 hari kerja x 52 minggu).

#### 2) Cuti tahunan

Jumlah hari cuti sesuai ketentuan rumah sakit (termasuk cuti bersama) dalam setahun. Sesuai ketentuan bersama rumah sakit, setiap SDM di RSUD Kota Kendari menetapkan hak cuti 8 hari kerja setiap tahun.

#### 3) Pendidikan dan Pelatihan

Berdasarkan ketentuan RSUD Kota Kendari bahwa pendidikan dan pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi/profesionalisme SDM rumah sakit. Rata-rata dokter umum melakukan pelatihan/seminar/diklat yaitu 4 hari kerja dalam setahun.

#### 4) Hari Libur Nasional

Berdasarkan pada draft Surat Keputusan Bersama (SKB) tingkat Menteri menyepakati tentang

jumlah hari Libur Nasional dan Cuti Bersama tahun 2015 adalah sebanyak 19 hari, yang terdiri dari libur nasional sebanyak 15 hari dan cuti bersama sebanyak 4 hari. Hal ini berlaku pada RSUD Kota Kendari.

5) Ketidakhadiran kerja

Sesuai rata-rata ketidakhadiran kerja dokter umum dalam satu tahun karena alasan sakit, tidak masuk dengan atau tanpa pemberitahuan/ijin yaitu 30 hari.

6) Waktu kerja

Sesuai ketentuan yang berlaku di RSUD Kota Kendari bahwa waktu kerja di Poli Umum dalam sehari adalah 6 jam.

Berdasarkan data tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menetapkan waktu tersedia dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- A = Hari Kerja
- B = Cuti Tahunan
- C = Pendidikan dan Pelatihan
- D = Hari Libur Nasional
- E = Ketidakhadiran Kerja
- F = Waktu Kerja

Perhitungan waktu kerja dokter umum dalam kurun waktu 2015 berdasarkan pelayanan di Poli Umum RSUD Kota Kendari adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Waktu Kerja Tersedia Dokter Umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015.**

Kode	Faktor	Jumlah	Ket
A	Hari Kerja (6 x 52 minggu)	312	Hari/Tahun
B	Cuti Tahunan	8	Hari/Tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	4	Hari/Tahun
D	Hari Libur Nasional	19	Hari/Tahun
E	Rata-rata Ketidakhadiran Kerja	30	Hari/Tahun
F	Waktu Kerja	6	Jam/Hari
Total Hari Kerja = (A-(B+C+D+E))		251	Hari/Tahun
Waktu Kerja Tersedia = (A-(B+C+D+E))x F		1.506	Jam/Tahun
Total Waktu Kerja Tersedia		90.360	Menit/Tahun

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016  
 Waktu Kerja Tersedia = 312 – (8+4+19+30) × 6 jam = 1.506 jam/tahun.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa jumlah hari pertahun yang tersedia untuk dokter umum di Poli Umum adalah 251 hari atau sama dengan 1.506 jam pertahun dengan total waktu

kerja tersedia yang dihasilkan adalah sebesar 90.360 menit pertahun.

**Menetapkan Kegiatan Pokok Dokter Umum**

Kegiatan pokok adalah kumpulan berbagai jenis kegiatan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh dokter umum. Uraian kegiatan pokok dokter umum dinyatakan dalam rata-rata waktu kerja sebagai suatu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pokok

**Tabel 3. Uraian Kegiatan Pokok Dokter Umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015.**

Kategori SDM	Kegiatan	Kegiatan Pokok	Waktu
		Melakukan Anamnesa Penayakit	5 menit
Dokter Umum	Pemeriksaan Pasien	Melakukan pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan)	5 Mneit
		Melakukan penulisan resep dan memberikan penyuluhan	5 Mneit
Jumlah			15 Menit

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh kegiatan pokok yang dilakukan dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari adalah berupa pemeriksaan pasien yang terdiri dari pelaksanaan anamnesa pasien dengan waktu yang digunakan 5 menit, pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang dengan waktu yang digunakan adalah 5 menit dan penulisan resep serta penyuluhan dengan waktu yang digunakan adalah 5 menit. Sehingga rata-rata waktu dalam melaksanakan kegiatan pokok adalah 15 menit.

**Menyusun Standar Beban Kerja**

Standar beban kerja adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun per kategori SDM. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya (waktu rata-rata) dan waktu kerja tersedia yang dimiliki oleh dokter umum.

Data dan informasi yang dibutuhkan untuk menetapkan beban kerja masing-masing kategori SDM utamanya adalah sebagai berikut:

- Kegiatan pokok yang dilaksanakan oleh masing-masing kategori SDM. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap kegiatan pokok
- Standar beban kerja per satu tahun masing-masing kategori SDM.
- Perhitungan untuk menetapkan standar beban kerja didapatkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Rata-rata Waktu Peraturan Kegiatan Pokok}}$$

Berikut ini adalah tabel standar beban kerja yang dihitung dari rata-rata waktu untuk melakukan kegiatan pokok sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti di Poli Umum RSUD Kota Kendari.

Kegiatan	WKT (t)	Waktu (t)	SBK
Melakukan anamnesa penyakit	90.360	5	8072
Melakukan pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan)	90.360	5	8072
Melakukan penulisan resep dan memberikan penyuluhan	90.360	5	8072

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Berdasarkan tabel 4, diperoleh bahwa standar beban kerja dokter umum di Poli Umum berdasarkan perhitungan standar beban kerja untuk masing-masing kegiatan pokok yang meliputi pelaksanaan anamnesa penyakit, pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang serta pelaksanaan penulisan resep dan pemberian penyuluhan menghasilkan masing-masing standar beban kerja sebesar 18.072.

### Menyusun Standar Kelonggaran

Standar kelonggaran adalah diperolehnya faktor kelonggaran tiap kategori SDM meliputi jenis kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan suatu kegiatan yang tidak terkait langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok/pelayanan. Kegiatan faktor

kelonggaran dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari diperoleh melalui telaah dokumen faktor kelonggaran dokter umum (telaah dokumen administratif rumah sakit) serta wawancara tidak terstruktur kepada dokter umum berdasarkan pengalaman dokter umum selama bertugas di Poli Umum.

Penyusunan standar kelonggaran diperoleh melalui kumpulan data :

- Kegiatan-kegiatan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan pada pasien, misalnya; rapat, penyusunan laporan kegiatan, menyusun kebutuhan obat/bahan habis pakai.
- Frekuensi kegiatan dalam satu hari, minggu, bulan.
- Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan.

Setelah faktor kelonggaran dokter umum diperoleh langkah selanjutnya adalah menyusun Standar Kelonggaran berdasarkan rumus sebagai berikut (Kepmenkes, 2004):

$$\text{Standar Kelonggaran} = \frac{\text{Rata-rata Waktu Per Faktor Kelonggaran}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

Berikut tabel standar kelonggaran dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari.

**Tabel 5.** Standar Kelonggaran Dokter Umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015.

No	Faktor Kelonggran	Rata-rata Waktu	Jumlah	K
1	Rapat Komite Medik	2 Jam /Bulan	1440	0,06
2	Pendidikan dan pelatihan	4 hari/Tahun	5760	0,02
Total				0,08

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016)

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa standar kelonggaran dokter umum di Poli Umum yang diperoleh dari perhitungan untuk standar kelonggaran dokter umum berdasarkan faktor kelonggaran dokter umum di Poli Umum RSUD Kota kendari adalah sebesar 0,08.

### Jumlah Kebutuhan Dokter Umum

Perhitungan jumlah kebutuhan dokter umum adalah diperolehnya jumlah dokter umum sesuai beban kerja selama 1 tahun. Adapun rumus perhitungan jumlah kebutuhan dokter umum

dengan menggunakan rumus WISN adalah sebagai berikut<sup>9</sup>:

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar Beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

Data yang dibutuhkan untuk menghitung jumlah dokter umum yang dibutuhkan adalah:

1. Data yang diperoleh dari langkah-langkah sebelumnya yaitu:
  - a. Waktu kerja tersedia
  - b. Standar beban kerja
  - c. Standar kelonggaran
2. Kuantitas kegiatan pokok selama kurun waktu satu tahun.

Untuk memperoleh kebutuhan dokter umum digunakan rumus perhitungan dokter umum dengan cara membagi kuantitas kegiatan pokok dengan perolehan standar beban kerja dan dijumlahkan dengan perolehan standar kelonggaran. Untuk kuantitas kegiatan pokok disusun berdasarkan berbagai data kegiatan medis yang telah dilaksanakan di tiap unit kerja rumah sakit selama kurun waktu satu tahun.

Berikut rincian mengenai kuantitas kegiatan pokok dokter umum berdasarkan kuantitas pelayanan medis yang telah dilaksanakan selama tahun 2015 di Poli Umum RSUD Kota Kendari tahun 2015.

**Tabel 6.** Kuantitas kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015

Unit Pelayanan	Kegiatan Pokok	Kuantitas
Poli Umum	Pemeriksaan Pasien	3650

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Berdasarkan tabel 6 di atas, diketahui bahwa kuantitas kegiatan pokok medis dokter umum selama tahun 2015 adalah 3.650. Ini diperoleh berdasarkan total kunjungan di Poli Umum selama tahun 2015. Sehingga dokter umum telah melakukan pelayanan medis kepada pasien berupa pemeriksaan pasien selama tahun 2015 dengan jumlah 3.650 pasien.

Dengan kuantitas kegiatan pokok sebesar 3.650, maka perhitungan dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari yaitu:

**Tabel 7.** Perhitungan kebutuhan dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015.

No.	Kegiatan Pokok Dokter Umum	KG	SBK	SK	KT
-----	----------------------------	----	-----	----	----

1	Melakukan anamnesa penyakit	3650	18072	.08	.3
2	Melakukan pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang.	3650	18072	.08	.3
3	penulisan resep dan pemberian	3650	118072	.08	.3
	Melakukan penyuluhan				
<b>Jumlah total</b>					<b>0,9</b>

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Berdasarkan perhitungan ketenagaan dengan metode WISN pada tabel 7, maka jumlah dokter umum yang dibutuhkan adalah 0,9 dibulatkan menjadi 1. Saat ini dokter umum pelaksana yang ada berjumlah 2 orang, sehingga di Poli Umum terdapat kelebihan tenaga dokter sebanyak 1 orang.

Berikut adalah tabel yang menggambarkan tentang rasio WISN di Poli Umum RSUD Kota Kendari.

**Tabel 8.** Hasil Rasio WISN Dokter Umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari Tahun 2015.

Kategori	Staf yang ada	Kebutuhan staf	Kelebihan/kekurangan	WISN Rasio
	(a)	(b)	(a-b)	(a/b)
Dokter umum	2	1	+1	2

Sumber : Data Primer Diolah Oleh Peneliti Tahun 2016

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa hasil rasio WISN dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari pada tahun 2015 yaitu 2. Hal ini berarti bahwa terjadi kelebihan dokter umum yang bertugas di Poli Umum RSUD Kota Kendari.

## DISKUSI

### Analisis waktu kerja tersedia

Rata-rata waktu adalah suatu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pokok oleh masing-masing kategori SDM pada tiap unit kerja. Kebutuhan waktu untuk menyelesaikan kegiatan sangat bervariasi dan dipengaruhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP),

sarana dan prasarana medik yang tersedia serta kompetensi SDM.

Waktu kerja tersedia merupakan waktu efektif yang tersedia selama satu tahun bagi pekerja untuk melaksanakan pekerjaannya di suatu unit. Berdasarkan hasil observasi dan telaah dokumen oleh peneliti pada Poli Umum RSUD Kota Kendari, waktu kerja tersedia dokter umum dalam melaksanakan pelayanan medis adalah dimulai dari pukul 09.00 hingga pukul 12.00 WITA. Berdasarkan pengamatan bahwa pada pukul 08.00-09.00 WITA merupakan waktu untuk persiapan buka pelayanan di Poli Umum. Kemudian umumnya pada pukul 12.00 WITA, pelayanan medis oleh dokter umum pada pasien telah berakhir dan berikutnya dilanjutkan dengan pelayanan yang bersifat administratif seperti penyelesaian administrasi pasien dan segala administrasi di Poli Umum yang dilaksanakan oleh perawat yang bertugas di Poli Umum hingga pukul 14.00 WITA. Khusus pelayanan administratif di luar jam kerja pelayanan medis dokter umum (pukul 09.00-12.00 WITA) dilaksanakan oleh perawat yang bertugas di Poli Umum.

Menurut hasil observasi, dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari mendapatkan minimal satu hari libur dalam seminggu atau 6 hari kerja. Tidak ada pembagian shift kerja di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Hal ini dikarenakan waktu kerja yang hanya 6 jam dalam sehari. Selain itu, berdasarkan ketentuan RSUD Kota Kendari, setiap dokter umum mendapatkan hak cuti 8 hari kerja untuk setiap tahunnya. Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan/seminar, dokter umum memiliki rata-rata waktu 4 hari dalam pelaksanaannya selama setahun.

Tahapan perhitungan waktu kerja tersedia dokter umum dimulai dari mengurangi jumlah hari kerja/hari buka pelayanan Poli Umum per tahun dengan penjumlahan hari cuti tahunan, hari libur nasional dan hari ketidakhadiran kerja {312 hari – (8+4+19+30) hari}. Setelah itu, akan didapat hari kerja tersedia yaitu 251 hari. Kemudian, perolehan hari kerja tersebut dikalikan dengan waktu kerja rata-rata setiap dokter umum dalam waktu satu hari {251 × 6 jam}. Kemudian bisa didapat jam menjadi menit dengan cara mengalihkan jam kerja tersedia dengan enam puluh menit {1.506 jam × 60 menit}. Dari hasil keseluruhan perhitungan, didapatkan jumlah waktu kerja tersedia dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari dalam setahun adalah 1.506 jam pertahun atau 90.360 menit pertahun.

Hari dan jam kerja efektif di lingkungan Departemen Keuangan adalah 5 hari dan 42 jam perminggu, dengan *allowance* 25%<sup>12</sup>. Sehingga jam kerja efektif perminggu adalah 32 jam atau 99.840 menit setahun. Selain itu, waktu kerja tersedia untuk kategori dokter spesialis adalah 207 hari atau 1.656 jam pertahun atau 99.360 menit pertahun. Waktu kerja di atas tidak jauh berbeda dengan waktu kerja tersedia dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari tahun 2015 yaitu dengan waktu kerja tersedia sebanyak 1.506 jam pertahun atau 90.360 menit pertahun. Sedangkan pada penelitian oleh Dharmayuda, dokter umum memiliki waktu kerja tersedia setahun adalah 52 minggu, 6 hari kerja, dan waktu kerja perhari adalah 5,8 jam. Sehingga waktu kerja tersedia dokter umum di Puskesmas Denpasar Barat yaitu 234 hari pertahun atau 1.375 jam pertahun atau 82.500 menit pertahun. Selain itu, waktu kerja tersedia dokter umum di Puskesmas Denpasar Utara yaitu 213 hari pertahun atau 1.235 jam pertahun atau 74.100 menit pertahun<sup>13</sup>. Selain itu, pada penelitian Prihadini, didapatkan waktu kerja perawat di ruang rawat inap RS Bhakti Yudha dalam setahun masih lebih besar dibanding waktu kerja di Poli Umum RSUD Kota Kendari dalam setahun yaitu 129.120 menit. Hal ini dikarenakan perbedaan dalam pemberian hari kerja, hari cuti, perbedaan waktu pelatihan dan pendidikan, serta toleransi tidak masuk kerja<sup>14</sup>. Dengan menggunakan pedoman teori ini, maka waktu kerja bagi dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari mendekati waktu kerja efektif namun belum mencapai tingkat waktu kerja efektif karena terdapat perbedaan perhitungan waktu kerja salam seminggu serta ketidakhadiran kerja yang ditolerir berdasarkan pada cuti tahun, hari libur nasional serta waktu pelaksanaan pelatihan dan pendidikan.

Berdasarkan perhitungan waktu kerja dokter umum dalam seminggu di Poli Umum RSUD Kota Kendari, rata-rata waktu kerja dokter umum yaitu 6 jam perhari dengan 6 hari kerja dalam seminggu. Hal ini tidak sejalan dengan ketentuan waktu kerja berdasarkan Undang-Undang nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, bahwa untuk karyawan yang bekerja 6 hari dalam seminggu jam kerjanya yaitu 7 jam perhari, sedangkan untuk karyawan yang jam kerjanya 8 jam waktu kerjanya yaitu 5 hari dalam seminggu<sup>15</sup>.

### **Kegiatan Pokok Dokter Umum**

Setiap sumber daya manusia memiliki uraian pekerjaan yang harus mereka gunakan sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya. Uraian

pekerjaan merupakan rincian pekerjaan yang berisikan informasi menyeluruh tentang tugas atau kewajiban, tanggung jawab, dan kondisi-kondisi yang diperlukan apabila pekerjaan tersebut dikerjakan serta pedoman, petunjuk, dan arah tindakan bagi tenaga kerja untuk melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawab. Rata-rata waktu adalah suatu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pokok oleh masing-masing kategori SDM pada tiap unit kerja. Kebutuhan waktu untuk menyelesaikan kegiatan sangat bervariasi dan dipengaruhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), sarana dan prasarana medik yang tersedia serta kompetensi SDM<sup>16</sup>.

Standart Pelayanan adalah standar kegiatan bagi kegiatan-kegiatan yang baginya tersedia catatan statistik tahunan. Ini diukur sebagai waktu rata-rata yang dibutuhkan seorang tenaga kesehatan untuk melaksanakan kegiatan tersebut. WISN Toolkit (2009), menyatakan bahwa, standar kegiatan yaitu waktu yang diperlukan seorang anggota kategori tenaga tertentu yang terdidik dan terlatih dengan baik serta memiliki motivasi yang baik untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar profesi dan keadaan di daerah tersebut<sup>17</sup>.

Mengacu pada panduan pelayanan pasien oleh dokter umum di Amerika Serikat, waktu yang dibutuhkan dokter untuk membicarakan riwayat penyakit dan keluhan pasien yaitu tujuh menit. Apabila dilanjutkan sampai selesai pemberian terapi dan edukasi ke pasien membutuhkan waktu sampai 15 menit<sup>18</sup>.

Uraian kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari peneliti peroleh dari telaah dokumen standar pelayanan di Poli Umum yang berdasarkan SOP dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari sesuai aturan yang telah ditetapkan pihak rumah sakit. Adapun kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum adalah pemeriksaan pasien dengan uraian rincian pemeriksaan pasien yang meliputi tiga kegiatan pokok yaitu pelaksanaan anamnesa penyakit, pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan) serta penulisan resep dan peyuluhan kesehatan pada pasien.

Setelah uraian kegiatan pokok diperoleh, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan proses pengamatan terhadap waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap kegiatan pokok dokter umum tersebut. Berdasarkan pengamatan pada kegiatan dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari serta wawancara tidak terstruktur pada dokter umum yang bersangkutan,

diperoleh waktu penyelesaian pada masing-masing uraian kegiatan pokok yaitu 5 menit untuk pelaksanaan anamnesa penyakit, 5 menit untuk pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan) serta 5 menit untuk penulisan resep dan peyuluhan kesehatan pada pasien.

Berdasarkan pengamatan, peneliti memperoleh penggunaan waktu kerja pada tiap kegiatan pokok dokter umum. Hal ini karena selama penelitian, dokter umum melaksanakan semua kegiatan pokok dalam penanganan pada pasien. Selain itu, dikarenakan bahwa kegiatan pelayanan dokter umum yang berlaku di Poli Umum merupakan pemeriksaan awal pada pasien yaitu dengan tanpa surat *Cyto* sebelumnya pada masing-masing pasien. Sehingga rata-rata waktu pelayanan kegiatan pokok pada pasien adalah sekitar 15 menit per pasien. Hal ini sejalan dengan waktu pelaksanaan kegiatan pokok menurut panduan pelayanan pasien oleh dokter umum di Amerika Serikat yaitu 15 menit per pelayanan pada pasien.

Dalam perolehan waktu kerja kegiatan dokter umum, peneliti melakukan pengamatan langsung pada kegiatan dokter umum dengan berdasar pada daftar formulir kegiatan pokok dokter umum yang diperoleh dari SOP dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari.

Namun dalam SOP yang terdapat di Poli Umum RSUD Kota Kendari tidak mencantumkan waktu yang dibutuhkan. Waktu normatif setiap kegiatan dokter umum tidak tercantum pada SOP. Hal ini menjadi keterbatasan bagi peneliti untuk menganalisis waktu penyelesaian setiap kegiatan pokok dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari. Oleh karena itu, perolehan waktu penyelesaian kegiatan dokter umum peneliti peroleh dari hasil pengamatan langsung pada aktifitas dokter umum di Poli Umum, kemudian peneliti juga menanyakan secara langsung kepada dokter tentang rata-rata waktu setiap kegiatan dokter umum. Adapun hasil dari pengamatan dengan hasil wawancara pada dokter umum tidaklah berbeda.

Hal ini sejalan dengan penelitian tentang perhitungan kebutuhan tenaga Parmasi di Instalasi Farmasi RSU Bahteramas yang menyatakan bahwa dalam SOP Instalasi Farmasi RSU Bahteramas belum mencantumkan waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan setiap kegiatan yang meliputi setiap tahapan pelayanan di Instalasi Farmasi RSU Bahteramas<sup>19</sup>.

### **Standar Beban Kerja**

standar beban kerja adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun per kategori SDM. Berdasarkan tabel 6 tentang perhitungan standar beban kerja, dokter umum memiliki standar beban kerja di Poli Umum RSUD Kota Kendari tahun 2015 adalah masing-masing 18.072 standar beban kerja untuk pelaksanaan anamnesa pasien, 18.072 standar beban kerja untuk pemeriksaan fisik dan atau pemeriksaan penunjang (rujukan). Dan 18.072 standar beban kerja untuk penulisan resep serta penyuluhan kesehatan pada pasien.

Tahapan perhitungannya dimulai dari menentukan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan pokok, dalam hal ini penulis berpedoman pada hasil pengamatan terhadap penggunaan waktu dokter umum dalam menyelesaikan kegiatan pokoknya yang berdasarkan pada uraian tugas dokter umum sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh rumah sakit bersangkutan dalam SOP. Kemudian hasil akhir dari standar beban kerja adalah perolehan dari waktu kerja tersedia dokter umum selama satu tahun dibanding dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan dokter umum dalam menyelesaikan kegiatan pokoknya.

#### **Standar Kelonggaran**

Penyusunan standar kelonggaran tujuannya adalah diperolehnya faktor kelonggaran tiap kategori SDM meliputi jenis kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan suatu kegiatan yang tidak terkait langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok/pelayanan.

Di Poli Umum RSUD Kota Kendari berdasarkan telaah dokumen kepegawaian serta wawancara tidak terstruktur pada dokter umum, diperoleh faktor kelonggaran yang dimiliki dokter umum adalah meliputi kegiatan pelatihan dan pendidikan dan rapat komite medik. Dimana Faktor kelonggaran untuk kategori pelatihan dan pendidikan dilakukan sebanyak 4 hari/tahun atau 5760 menit. Sedangkan pada faktor kelonggaran, rapat komite medis yang dilaksanakan bersama oleh para tenaga medis dilaksanakan satu bulan sekali dengan lama waktu setiap pelaksanaan rapat adalah 2 jam/tahun atau 1440 menit. Sehingga menghasilkan perolehan masing-masing perhitungan standar kelonggaran adalah 0,06 dan 0,02. Dengan total keseluruhan Standar Kelonggaran sebesar 0,08.

Pelaksanaan pelatihan dan pendidikan dokter umum peneliti peroleh berdasarkan dokumen buku perintah tugas yang diperoleh di gedung kepegawaian RSUD Kota Kendari. Dokter umum di

Poli Umum melaksanakan pelatihan dan pendidikan pada tahun 2015 tepatnya dalam kegiatan Pelatihan Layanan Komprehensif Berkesinambungan (KLB) HIV AIDS dan Infeksi Menular Seksual (IMS) yang dilaksanakan pada awal bulan Mei (tanggal 4-8 Mei 2015) di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Kemudian faktor kelonggaran untuk rapat komite medis sesuai dengan wawancara pada dokter umum, bahwa rapat komite medis dilaksanakan rutin tiap sebulan sekali. Rapat ini merupakan pertemuan para tenaga medis RSUD Kota Kendari yang membahas sehubungan dengan pelayanan yang ada di RSUD Kota Kendari sebagai wujud musyawarah bersama dalam upaya meningkatkan pelayanan rumah sakit yang lebih baik.

#### **Kebutuhan Dokter Umum di Poli Umum**

Tenaga kerja yang sesuai dengan beban kerja sangat mempengaruhi tingkat efisiensi dan produktifitas kerja. Apabila tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja yang ada maka pekerjaan tersebut akan mengakibatkan kelelahan kerja dan dapat mengakibatkan penurunan produktifitas kerja sehingga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan rumah sakit begitu pula sebaliknya<sup>20</sup>.

WISN (*Workload Indicator of Staffing Needs*) merupakan metoda yang lebih baik karena menghitung berapa banyak tenaga kesehatan (dari berbagai jenis) dibutuhkan di suatu fasilitas kesehatan berdasarkan beban kerja saat ini. WISN dapat digunakan untuk meneliti hanya satu kategori staf pada satu atau beberapa jenis fasilitas kesehatan yang berbeda (mis. Perawat-perawat di puskesmas atau perawat-perawat di puskesmas dan rumah sakit). Juga dapat digunakan untuk meneliti beberapa jenis kategori staf pada saat yang bersamaan, seperti berbagai jenis spesialisasi di rumah sakit provinsi. Walaupun dapat digunakan dalam lingkup kecil maupun besar, penggunaan WISN sebaiknya dimulai secara kecil-kecilan.

Analisis beban kerja dengan menggunakan metode WISN pada penelitian ini ternyata mampu menjawab kebutuhan tenaga dokter umum yang dinyatakan dari hasil akhir dari rasio WISN yang berdasarkan pada beban kerja nyata. Waktu kerja dokter umum yang saat ini yang tidak terlalu padat dibandingkan dengan jumlah dokter umum yang bertugas saat ini mengindikasikan kelebihan dokter umum yang bekerja dalam sehari-harinya di Poli Umum.

Rasio jumlah tenaga dokter umum adalah perbandingan jumlah tenaga yang ada sekarang

dengan jumlah tenaga yang seharusnya sesuai dengan perhitungan WISN. Jumlah dokter umum saat ini adalah 2 orang sedangkan jumlah dokter umum yang seharusnya dari hasil perhitungan kebutuhan adalah 0.9 dibulatkan menjadi 1. Dengan demikian rasio WISN dokter umum adalah 2 dibagi 1 yaitu 2. Dijelaskan bahwa jika rasio tenaga nilainya satu, artinya jumlah tenaga sesuai dengan tuntutan beban kerja (jumlah tenaga sudah mencukupi). Nilai rasio kurang dari satu, berarti jumlah tenaga tidak sesuai dengan beban kerja (jumlah tenaga kurang) dan jika nilainya lebih dari satu menunjukkan jumlah tenaga berlebih sehubungan dengan beban kerja. Semakin kecil rasio WISN, semakin besar beban kerja. Berdasarkan hal di tersebut berarti jumlah tenaga dokter umum yang ada di Poli Umum RSUD Kota Kendari saat ini tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. Beban kerja yang ada lebih kecil dari jumlah tenaga yang tersedia. Sehingga terjadi kelebihan tenaga dokter umum di Poli Umum.

Hal ini sejalan dengan hasil perhitungan kebutuhan tenaga dengan menggunakan metode *Workload indicator of Staffing Need (WISN)* dalam penelitian Fitriani yang berjudul Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja Di Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat Tahun 2011, didapatkan kebutuhan apoteker sebanyak empat orang dan asisten apoteker sebanyak sembilan orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa jumlah tenaga apoteker yang ada sekarang sudah sesuai dengan kebutuhan dan terdapat kelebihan jumlah tenaga asisten apoteker. Adanya kelebihan jumlah tenaga asisten apoteker berdasarkan perhitungan dengan metode WISN disebabkan oleh kurangnya jenis dan jumlah pelayanan yang dilakukan di instalasi farmasi. Pekerjaan utama di instalasi farmasi RSUD Pasaman Barat adalah pelayanan resep, sementara resep yang dilayani rata-rata 90 lembar per hari dengan jumlah tenaga sebanyak 13 orang memang dirasakan berlebih<sup>21</sup>. Hasil kebutuhan tenaga pekerjanya di Unit Layanan Gizi Pelayanan kesehatan RS Sint Carolus dengan metode WISN adalah 7 orang sedangkan tenaga yang ada sekarang 13 orang. Jadi terdapat kelebihan tenaga sebanyak 6 orang, yang artinya beban kerja yang ada lebih kecil dibandingkan jumlah tenaga yang tersedia<sup>22</sup>.

Peneliti lain, melaporkan kebutuhan tenaga asisten apoteker setelah perhitungan dengan metode WISN adalah 9 orang, sedangkan tenaga yang ada yaitu 13 orang, terdapat kelebihan tenaga 4 orang<sup>23</sup>. Hasil penelitian Harijanto bahwa kelebihan tenaga di rumah sakit bisa diakibatkan oleh berapa hal. Konsekuensi dari kelebihan tenaga

adalah biaya sumber daya manusia yang besar karena setiap tenaga kerja membawa konsekuensi biaya yang harus dikeluarkan berupa gaji, lembur, bonus, biaya pelatihan, dan biaya perawatan kesehatan. Hal ini menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD Kota Kendari dalam hal meninjau kembali mutu pelayanan di Poli Umum dan mengoptimalkan kinerja *staf* yang ada di Poli Umum agar terwujud pelayanan poli umum yang optimal<sup>24</sup>.

Kelebihan tenaga dokter umum di Poli Umum bisa berpengaruh pada biaya SDM yang tinggi. Kelebihan tenaga di rumah sakit bisa diakibatkan oleh beberapa hal. Kadang kala ada suatu unit pelayanan yang menyediakan pelayanan lebih sesuai dengan tuntutan aturan walaupun dengan hasil manfaat yang tidak sebanding atau kecil. Pengelola SDM tidak harus memindah atau mengurangi petugas. Yang terjadi pada Poli Umum adalah bahwa walaupun rata-rata pasien 12 kunjungan perhari, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadi peningkatan pasien pada waktu-waktu tertentu. Di Poli Umum pelayanan pasien bukan hanya pada pelayanan pasien yang terkait dengan kondisi sakit. Namun Poli Umum juga menerima permintaan pasien yang hendak memperoleh surat keterangan sehat yang dikeluarkan oleh dokter sebagai keperluan administrasi tertentu. Pihak rumah sakit tentu tidak akan menyediakan tenaga seminimal mungkin, karena ketika ada aktivitas dengan beban kerja yang tinggi di waktu tertentu, tenaga di unit tersebut akan kewalahan memberikan pelayanan, yang akan berakibat kepada *outcome* pasien. Adanya beban kerja yang tinggi atau meningkat akan berakibat pada penurunan motivasi sehingga prestasi kerja menurun. Kedua hal ini berefek terhadap kepuasan kerja. Yang tidak diharapkan adalah timbulnya keluhan pasien yang merupakan indikator terhadap adanya masalah pada kualitas tenaga rumah sakit. Menurunnya kualitas pelayanan bukan hanya karena faktor mutu tenaga, tetapi dapat juga karena meningkatnya beban kerja yang berakibat personil menjadi letih. Hal ini akan terjadi saat pelayanan dokter umum yang tersedia hanya 1 orang. Kemudian dengan mempertimbangkan kejadian yang tidak diduga-duga seperti sakit atau segala kegiatan yang memungkinkan seorang dokter umum berhalangan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Sedangkan pelayanan kesehatan yang harus selalu terbuka selama jam kerja. Hal tersebut menjadi salah satu alasan bagi rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja, meskipun kegiatan yang terjadi tidak sebanyak kapasitas yang bisa dicapai. Konsekuensi dari kelebihan tenaga

adalah biaya sumber daya manusia yang besar. Karena setiap tenaga kerja membawa konsekuensi biaya yang harus dikeluarkan berupa gaji, lembur, bonus, biaya pelatihan, dan biaya perawatan kesehatan.

## SIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Waktu kerja tersedia bagi dokter umum di Poli Umum RSUD Kota Kendari adalah sebesar 251 hari pertahun atau sama dengan 1.506 jam pertahun atau 90.360 menit pertahun.
2. Kegiatan dokter umum telah mencapai waktu produktif sesuai dengan panduan pelayanan pasien oleh dokter umum di Amerika Serikat yaitu sekitar 15 menit per pelayanan pasien.
3. Standar beban kerja dokter umum dalam mengerjakan kegiatan pokok di Poli Umum RSUD Kota Kendari masing-masing adalah 18072 untuk pelaksanaan anamnesa pasien, 18072 untuk pemeriksaan fisik dan/ hasil lab. Dan 18072 untuk penulisan resep serta penyuluhan kesehatan pada pasien.
4. Standar kelonggaran dokter umum di Poli Umum adalah 0,08 menit pertahunnya.
5. Jumlah dokter umum yang dibutuhkan tahun 2016 di Poli Umum adalah 1. Berdasarkan perhitungan WISN kebutuhan dokter umum di poli umum sudah memenuhi beban kerja dokter umum, bahkan cenderung berlebih. Sehingga perlu dilakukan pengurangan tenaga dokter sebesar 1 orang dimana yang sebelumnya jumlah dokter umum pelaksana sebanyak 2 orang menjadi 1 orang dalam pelaksanaan pelayanan per hari.

## SARAN

1. Melihat waktu kerja tersedia, standar beban kerja dan standar kelonggaran dokter umum yang bertugas di Poli Umum, hendaknya pihak RSUD Kota Kendari lebih sering lagi melakukan riset tentang standar waktu pelayanan sebagai acuan yang dapat digunakan oleh pihak rumah sakit agar diperolehnya waktu kerja yang efektif bagi dokter umum.
2. Dalam melaksanakan penghitungan menggunakan WISN sangat bergantung pada kelengkapan data, selain observasi secara langsung ataupun wawancara. Untuk itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah memperbaiki sistem pelaporan agar memudahkan pengambilan maupun analisis

data. Selain itu, rekomendasi bagi pihak rumah sakit untuk menggunakan WISN pada tahun berikutnya agar diperolehnya kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja nyata.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014. *Tentang Tenaga Kesehatan*.[www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com)
2. Kemenkes RI. 2011. *Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2025*. Jakarta.
3. (Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI, 2014, rasio tenaga kesehatan di Sulawesi Tenggara
4. Dinkes Kota Kendari, 2014, jumlah tenaga kesehatan dokter di Kota Kendari
5. Hartomo, A. 2013. Gambaran Beban Kerja Unit Administrasi Di Rumah Sakit Unhas. *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar*.
6. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. 2012. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari.
7. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. 2014. Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari.
8. Pertiwi, T.S. 2014. Analisis Kebutuhan Perawat Berdasarkan Beban Kerja Dengan Menggunakan *Work Sampling* Pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abunawas Kota Kendari Tahun 2014. *Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari*.
9. Kepmenkes RI. 2012. WISN TOOLKIT. [http://www.epos.de/uploads/media/WISN\\_TOOLKIT\\_Indonesia.pdf](http://www.epos.de/uploads/media/WISN_TOOLKIT_Indonesia.pdf). Diakses tanggal 27 November 2015.
10. Nengsih, Y. 2010. Analisis Kebutuhan Dan Kualifikasi Tenaga Dokter Dan Perawat Di Pelayanan Rawat Inap RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2010. Tesis Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok*.
11. Kepmenkes RI Nomor 81 Tahun 2004 *tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
12. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 211 Tahun 2014. Jakarta

13. Dharmayuda, A.A., NGR., GD. 2015. Analisis beban Kerja Dokter Umum Menggunakan Metode *Workload Indicators Of Staffing Need* (WISN) Di Puskesmas Se-kota Denpasar. Tesis Program Magister Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana *Universitas Udayana Denpasar*.
14. Prihadini, A.F. 2012. Analisis Perhitungan Kebutuhan Tenaga Perawat Di Ruang Rawat Inap Cattleya B Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha Tahun 2012. *Depok*.
15. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003. *Tentang Ketenagakerjaan*. Jakarta.
16. Sastrohadiwirya S. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
17. WHO. 2009. Toolkit On Monitoring Health System Strengthening, Human Resources For Health. Tersedia di alamat [http://www.WHO.int/healthinfo/statistic/toolkit\\_hss/EN\\_PDF\\_Toolkit\\_HSS\\_Human\\_Resources\\_oct13.pdf](http://www.WHO.int/healthinfo/statistic/toolkit_hss/EN_PDF_Toolkit_HSS_Human_Resources_oct13.pdf)
18. Kauffman, M. 2014. *History and Physical Examination : A Common Sense Approach*. K. Birthcher & T. Reilly. William Brottmiller. USA.
19. Rohimmah, Meiliza. 2015. Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal Terhadap Beban Kerja Perawat Di Instalasi Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan Tahun 2015. *Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan*.
20. Erisda A. Putri, Eni Mahawati, Skm, M.Kes. 2013. Analisa Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Wisn Di Bagian Koding Indeksing Rsud Kota Semarang Tahun 2013. *Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Semarang*.
21. Fitriani, Astiena A.K., & D. Darwin. 2011. Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja Di Instalasi Farmasi RSUD Pasaman Barat Tahun 2011. *Universitas Andalas, Kabupaten Pasaman Barat*.
22. Wiku, 2006. Analisis Kebutuhan Tenaga Pekarya di Unit Layanan Gizi Pelayanan Kesehatan RS Sint Carolus
23. Astiena, 2011. Analisis Kebutuhan Tenaga Asisten Apoteker di RSUD Pasaman Barat. Skripsi Tidak diterbitkan.
24. Harijanto, Wahjoe. 2012. Penentuan Kebutuhan Tenaga di RS HVA Toeloengredjo dengan Metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) untuk Efisiensi Sumber Daya Manusia. *Program Studi Magister Manajemen*

*Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.Malang.*