

## PENGARUH BEBAN KERJA PEREKAM MEDIS DI PENDAFTARAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI RSUD BINA SEHAT

Aldi Miftahul Rizal<sup>1</sup>, Sali Setiatin<sup>2</sup>

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Politeknik Piksi Ganesha

amrizal@piksi.ac.id<sup>1</sup>, salisetiatin@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penting melakukan analisis beban kerja perekam medis yang menitik beratkan pada peningkatan efektivitas dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan aktivitas kerja dan waktu yang dibutuhkan perekam medis untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan unitnya masing-masing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah kebutuhan tenaga unit rekam medis berdasarkan beban kerja di RSUD Bina Sehat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan perekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK) di bagian pendaftaran. Dari hasil perhitungan jumlah minimal kebutuhan perekam medis di bagian pendaftaran di RSUD Bina Sehat, dengan jumlah pasien pada tahun 2020 sebanyak 83349. Maka berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kebutuhan perekam medis saat ini untuk melakukan kegiatan pendaftaran adalah 15 orang, sedangkan petugas di bagian pendaftaran saat ini sebanyak 13 orang. Dari hasil perhitungan tersebut petugas pendaftaran di RSUD Bina Sehat harus menambah sebanyak 2 orang agar bisa menjalankan pekerjaannya sesuai dengan PMK NO.55 tahun 2013. Agar pekerjaannya menjadi lebih efektif sehingga beban kerja yang ada dapat cepat teratasi.

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Efektivitas Pelayanan, Perekam Medis

### ABSTRACT

*It is important to analyze the workload of Medical Record officers which focuses on increasing effectiveness in the field of human resources related to work activities and the time required for officers to complete their duties according to their respective units. The purpose of this study was to determine the number of medical record personnel needs based on the workload at Bina Sehat General Hospital. The type of research used is descriptive research using a cross sectional approach which aims to find out how the needs of medical record officers are based on workload with the method of health workload analysis (ABK) in the registration section. From the results of the calculation of the minimum number of medical record personnel needed in the registration section at Bina Sehat RSUD, with the number of patients in 2020 as many as 83349. So the currently required medical record personnel to carry out registration activities are 15 people, while the current registration officer is as many as 13 people. From the results of these calculations, the registration officer at the Bina Sehat RSUD must add as many as 2 people so that they can carry out their work in accordance with PMK NO. 55 of 2013. So that their work becomes more effective so that the existing workload can be quickly resolved.*

**Keyword** : Workload, Work Effectiveness, Registration Officer

### PENDAHULUAN

Perekam medis adalah orang yang bekerja di instansi Kesehatan yang mengurus berkas atau data pasien, definisi ini sejalan dengan definisi yang terdapat dalam PMK Nomor 55 Tahun 2013 bahwa Perekam Medis adalah seorang yang telah lulus Pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya perekam medis bertugas untuk menginput dan menyimpan data pasien rawat inap maupun rawat jalan yang disebut rekam medis hal ini sejalan dengan definisi yang

disebutkan dalam PERMENKES No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis, Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Selain menginput dan menyimpan data pasien rawat inap maupun rawat jalan berdasarkan SK Dirjen Pelayanan Medik No. YM 00.03.2.2.1296 perekam medis memiliki tugas, yaitu: (1) penerimaan pasien (pencatatan data sosial pasien); (2) pencatatan data pelayanan; (3) pengolahan data medis; (4) penyimpanan rekam medis; (5) pengambilan kembali (retrival). Pengolahan data medis terdiri dari kegiatan *assembling*, *coding*, dan *indeksing*.

Registrasi atau pendaftaran merupakan suatu pengumpulan data identifikasi pasien yang berupa data administrasi dalam rekam medis. Registrasi yang benar akan memudahkan pengolahan dalam menghitung jumlah pengunjung, jenis pengunjung, dan cara pembayaran. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari registrasi ini, pimpinan rumah sakit akan memperoleh berapa jumlah pengunjung baru dan lama setiap hari, setiap bulan maupun setiap tahun yang diperlukan dalam pengambilan keputusan, serta mengetahui persentase baik jumlah pasien yang bayar sendiri maupun menggunakan jaminan kesehatan nasional atau asuransi swasta (Siswati, 2018).

Berdasarkan Keputusan MenPan Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 dalam (Sitepu, 2013) mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan teori, beban kerja mempengaruhi bukan hanya kondisi fisik karyawan tetapi juga kondisi psikis. Dalam hal ini kondisi psikis yang dimaksud adalah faktor motivasi kerja.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 12 tahun 2008 tentang pedoman analisis beban kerja di lingkungan departemen dalam negeri dan pemerintah daerah ditetapkan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Dikatakan bahwa standar beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang dapat dilaksanakan oleh seorang tenaga kesehatan profesional dalam 1(satu) tahun kerja sesuai standar profesi dengan memperhitungkan waktu libur, sakit, ijin, cuti, dll.

Tujuan adanya rekam medis dirumah sakit adalah untuk menunjang tertib administrasi pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit. Untuk menghasilkan rekam medis yang berkualitas harus didukung oleh mutu rekam medis yang cepat dan sigap. Dimana sumber daya manusia (petugas) rekam medis menjadi faktor utama dalam menyediakan rekam medis. Untuk adanya rekam medis pastinya harus ditunjang dengan sumberdaya manusia (petugas) yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang dibebankan kepada petugas yang tersedia, dan apabila terjadi kekurangan sumber daya manusia (petugas) akan berdampak beban kerja yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditentukan lalu menimbulkan keterlambatan untuk mengejar target dalam jangka waktu tertentu. Penting melakukan analisis beban kerja petugas rekam medis yang menitik beratkan pada peningkatan efektivitas dalam bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan aktivitas kerja dan waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyesuaikan tugasnya sesuai dengan unitnya masing – masing. (Hidayah, 2016)

Keseimbangan antara petugas dengan beban kerja dalam melaksanakan pelayanan kesehatan harus dipertimbangkan. Beban kerja adalah besar pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Ningsih, 2013). Apabila jumlah petugas tidak seimbang dengan beban kerja di unit tersebut maka penyediaan dokumen rekam medis terlambat dan pasien harus menunggu

lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini mempengaruhi terhadap mutu pelayanan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan praktek kerja lapangan di RSUD Bina Sehat yang memiliki 14 orang petugas rekam medis yang terdiri dari 1 orang kepala petugas rekam medis, dan 13 orang petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran terbagi menjadi 3 shift yaitu: pagi 4 orang, siang 4 orang, dan malam 1 orang. Dikarenakan di bagian pendaftaran terjadi kelebihan beban kerja seperti mendaftarkan pasien dan mengambil status pasien yang harus menjadi tugas seorang di bagian *filling* tetapi tidak ada. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana beban kerja dan kebutuhan petugas secara keseluruhan dengan menggunakan Analisis Beban Kerja (ABK). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah kebutuhan tenaga rekam medis berdasarkan beban kerja di RSUD Bina Sehat.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan petugas rekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode analisis beban kerja kesehatan (ABK) di bagian pendaftaran RSUD Bina Sehat. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bina Sehat. Penelitian ini mengambil data jumlah kunjungan rawat jalan selama 1 tahun. Responden pada penelitian ini berjumlah 13 orang pegawai RSUD Bina Sehat di bagian pendaftaran. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui beban kerja di bagian pendaftaran.

## HASIL

### Perencanaan Kebutuhan Perkam Medis Bagian Pendaftaran Berdasarkan Beban Kerja di Rumah Sakit Bina Sehat

#### Kegiatan Pokok

Tabel 1 Kegiatan Pokok Bagian Pendaftaran di Unit Rekam Medis.

Unit kerja	Kegiatan pokok	Kegiatan
Pendaftaran	Mendaftarkan	1. Memanggil pasien
		2. Wawancara pasien
		2. Pendaftaran rawat inap
		3. Pendaftaran rawat jalan
		4. Mengambil berkas rekam medis ke ruang penyimpanan
		5. Memasukan dan merapikan Kembali berkas rekam medis setelah di gunakan

#### Tugas Tambahan di Bagian Pendaftaran

Dikarenakan kekurangan di bagian *filling* menjadikan tambahan tugas di bagian pendaftaran menjadi *double job*, karena setelah mendaftarkan juga harus mengambil status pasien yang efeknya menjadi tambahan beban kerja.

## Rata-Rata Waktu Standar Beban kerja

### Waktu Kerja Tersedia

**Tabel 2 Waktu Kerja Tersedia**

Kode	Faktor	Kategori SDM	Keterangan
		Rekam Medis	
A	Hari Kerja	312	Hari/Tahun
B	Cuti Tahunan	12	Hari/Tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	0	Hari/Tahun
D	Hari Libur Nasional	16	Hari/Tahun
E	Ketidak Hadiran Kerja	10	Hari/Tahun
F	Waktu Kerja	7	Jam/Hari
<b>Waktu kerja tersedia</b>		<b>1.918</b>	<b>Jam/Tahun</b>
<b>Hari kerja tersedia</b>		<b>274</b>	<b>HariKerja/Tahun</b>

Waktu kerja tersedia untuk kategori SDM Rekam Medis adalah **1.918** jam/tahun, atau **274** hari kerja/tahun.

### Total Kunjungan Pasien RS Umum Bina Sehat Tahun 2020

**Tabel 3 Total Kunjungan Pasien Umum Bina Sehat Tahun 2020**

Total kunjungan tahun 2020		
Tahun	2020	
Jenis pelayanan	Rawat jalan	Rawat inap
Jumlah	77055	5294
<b>Total</b>	<b>83349</b>	
<b>Rata-rata per bulan</b>	<b>16946</b>	

**Tabel 4 Beban Kerja dan Norma Waktu**

No.	Jenis Tugas	Kemampuan Beban Kerja	Norma Waktu
1.	Tugas Pokok	Memanggil pasien	1,00 menit/pasien
		Wawancara pasien	0,30 menit/pasien
		Pendaftaran rawat inap	5,00 menit/pasien
		Pendaftaran rawat jalan	3,00 menit/pasien
		Mengambil berkas rekam medis ke ruang penyimpanan	2,00 menit/rm
		Memasukan dan merapikan Kembali berkas rekam medis setelah di gunakan	0,45 menit/rm
2.	Tugas Penunjang	Rapat rutin	240 menit/bulan

Menghitung Standar Beban Kerja (SBK)

**Tabel 5 Standar Beban Kerja (SBK)**

Kegiatan	Norma Waktu	Wkt (Menit)	Sbk (Wkt / Norma Waktu )
Memanggil pasien	1,00	72.000	72.000 /1,00 = 72.000
Wawancara pasien	0,30	72.000	72.000 /0,30 = 240.000
Pendaftaran rawat inap	5,00	72.000	72.000 /5,00 = 14.400

Pendaftaran rawat jalan	3,00	72.000	$72.000 / 3,00 = 24.000$
Mengambil berkas rekam medis ke ruang penyimpanan	2,00	72.000	$72.000 / 2,00 = 36.000$
Memasukan dan merapihkan kembali berkas rekam medis setelah di gunakan	0,45	72.000	$72.000 / 0,45 = 160.000$

Data pada tabel 5 merupakan standar beban kerja (SBK) dari hasil perhitungan antara pembagian waktu kerja tersedia (WKT) dengan norma waktu.

**Tabel 6 Perhitungan Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP)**

Jenis tugas	Kegiatan	Norma waktu	Rata - rata waktu (menit/bulan)	Waktu kegiatan (menit/ tahun)	WKT (menit/t ahun)	FTP
Tugas penunjang	Rapat rutin	4 jam/bulan	240 menit/bulan	2.880 menit/tahun	72.000	$2.880/72.000^*$ $100 = 4$
faktor tugas penunjang (FTP) dalam%						4
standar tugas penunjang (STP) = $1/(1-(FTP/100))$						1.04

Tabel 6 merupakan tabel perhitungan faktor tugas penunjang sekaligus perhitungan standar tugas penunjang petugas rekam medis di RSUD Bina Sehat.

**Tabel 7 Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tugas Pokok**

Kegiatan	Capaian 1 th	SBK	WKT (menit)
Memanggil pasien	83.349	72.000	$83.349 / 72.000 * 1,04 = 1,20$
Wawancara pasien	83.349	240.000	$83.349 / 240.000 * 1,04 = 0,36$
Pendaftaran rawat inap	83.349	14.400	$83.349 / 14.400 * 1,04 = 6,01$
Pendaftaran rawat jalan	83.349	24.000	$83.349 / 24.000 * 1,04 = 3,61$
Mengambil berkas rekam medis ke ruang penyimpanan	83.349	36.000	$83.349 / 36.000 * 1,04 = 2,40$
Memasukan dan merapihkan kembali berkas rekam medis setelah di gunakan	83.349	160.000	$83.349 / 160.000 * 1,04 = 0,54$

**Tabel 8 Rekapitulasi SDM Berdasarkan Metode ABK-kes**

Jenis SDM	Jumlah saat ini	Jumlah SDM yang Seharusnya	Kesenjangan SDM	Keadaan
Petugas pendaftaran	13	15	$15 - 13 = 2$	Kurang

Berdasarkan hasil perhitungan analisis beban kerja didapatkan hasil bahwa tenaga Rekam Medis di RSUD Bina Sehat masih kurang. Saat ini, di RSUD Bina Sehat hanya memiliki 13 petugas pendaftaran. Sedangkan berdasarkan hasil perhitungan beban kerja seharusnya memiliki 15 petugas pendaftaran. Hal ini menyebabkan beban kerja petugas pendaftaran saat ini menjadi *Over capacity*, dan menyebabkan petugas tersebut terkadang kewalahan ketika mengerjakan tugasnya dikarenakan banyak pasien dan melakukan dua tugas sekaligus.

## PEMBAHASAN

Dalam menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT) berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 telah ditentukan jam kerja instansi pemerintah 37 jam 30 menit per minggu, baik untuk yang 5 (lima) hari kerja ataupun yang 6 (enam) hari kerja sesuai dengan yang ditetapkan Kepala Daerah masing-masing Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di RSUD Bina Sehat dalam satu minggu melaksanakan 6 hari kerja. Jam kerja petugas pagi 07.00-14.00 wib, siang 14.00-21.00 wib, dan malam 21.00-07.00 wib. Petugas di RSUD Bina Sehat libur di hari minggu dan libur nasional. Menurut Permen PAN-RB No. 26 tahun 2011 Waktu kerja 1 tahun di RSUD Bina Seha dibulatkan menjadi 1200 Jam atau 72000 menit/tahun.

Menetapkan Komponen Beban Kerja (Tugas Pokok, Tugas Penunjang, dan Uraian Tugas) dan Norma Waktu Kebutuhan waktu untuk menyelesaikan kegiatan sangat bervariasi dan dipengaruhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), saran dan prasarana pelayanan yang tersedia serta kompetensi SDM itu sendiri. Di RSUD Bina Sehat sudah ada SOPnya dan uraian tugas petugas Rekam Medis sudah sesuai SPO, untuk norma waktu disesuaikan dengan rata-rata pelaksanaan per kegiatan pokok.

Menghitung Standar Beban Kerja (SBK) Menurut Permenkes 33 tahun 2015 standar beban kerja (SBK) adalah volume/kuantitas pekerjaan selama 1 tahun untuk tiap jenis SDM. SBK untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan (Rata-rata Waktu atau Norma Waktu) dan Waktu Kerja Tersedia (WKT) yang sudah ditetapkan. Dari perhitungan Waktu Kerja Tersedia, Standar beban kerja petugas rekam medis di RSUD Bina Sehat yaitu 1,1918 jam/tahun.

Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP) Dari perhitungan di RSUD Bina Sehat hasil perhitungan standar tugas penunjang petugas rekam medis yaitu FTP sebesar 4 dan STP sebesar 1.04 yang nantinya dapat digunakan untuk menghitung jumlah kebutuhan SDM dilangkah terakhir.

Menghitung Kebutuhan SDM Menurut Permenkes No. 33 Tahun 2015 tentang pedoman penyusunan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan, Kebutuhan SDM dihitung dari capaian 1 tahun yaitu data capaian tugas pokok selama kurun waktu satu tahun dibagi dengan Standar Beban Kerja (SBK) dan dikalikan STP (Standar Tugas Penunjang). Berdasarkan hasil perhitungan jumlah minimal kebutuhan tenaga perekam medis di bagian pendaftaran di RSUD Bina Sehat, dengan jumlah pasien pada tahun 2020 sebanyak 83349. Maka tenaga rekam medis yang dibutuhkan saat ini untuk melakukan kegiatan pendaftaran adalah 15 orang, sedangkan perekam medis di bagian pendaftaran saat ini sebanyak 13 orang.

Dari hasil perhitungan tersebut petugas pendaftaran di RSUD Bina Sehat harus ditambah sebanyak 2 orang agar bisa menjalankan pekerjaannya sesuai dengan. Agar pekerjaannya menjadi lebih efektif sehingga beban kerja yang ada dapat cepat teratasi. Sesuai dengan yang dilakukan selama 2 bulan, menjelaskan petugas di unit rekam medis RSUD Bina Sehat tahun 2020 sebanyak 13 orang di bagian pendaftaran. Sedangkan hasil perhitungan kebutuhan tenaga kerja unit rekam medis di bagian pendaftaran sebanyak 15 orang. Sehingga kebutuhan di unit pendaftaran memerlukan penambahan 2 orang tenaga di bagian pendaftaran karena masih terdapat rangkap pekerja atau di kerjakan oleh petugas pendaftaran karena kurangnya petugas seperti mengambil dan menyimpan berkas rekam medis yang seharusnya di lakukan oleh petugas penyimpanan yang mengakibatkan penambahan beban kerja, untuk mencapai produktifitas kerja yang optimal perlu adanya pendayagunaan dan pembagian tugas sesuai dengan *job description*. (Gemilang & Suradi, 2015)

## KESIMPULAN

Analisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja di unit rekam medis dibagian pendaftaran di RSUD Bina Sehat tahun 2020 menggunakan metode ABK Kes (Analisis Beban Kerja Kesehatan) sesuai dengan data yang telah peneliti dapatkan selama 2 bulan mendapatkan kesimpulan bahwa sistem pembagian kerja di RSUD Bina Sehat kurang efektif dikarenakan ada beberapa perekam medis yang memiliki dua tugas dalam waktu bersamaan sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan rekam medis dibagian pendaftaran. Maka dari itu untuk mengoptimalkan kinerja perekam medis perlu ditambahkan jumlah SDM perekam medis di RSUD Bina Sehat yang pada awalnya berjumlah 13 orang setelah peneliti menggunakan metode ABK Kes yang berfungsi untuk mengetahui perhitungan jumlah SDM yang diperlukan sesuai kebutuhan mendapatkan hasil bahwasannya jumlah perekam medis yang dibutuhkan di RS Bina Sehat adalah sebanyak 15 orang maka dari itu diperlukan penambahan SDM perekam medis sebanyak 2 orang agar kinerja perekam medis lebih efektif dalam melakukan pelayanan pada bagian pendaftaran sehingga tidak terdapat perekam medis yang memiliki dua tugas dalam waktu bersamaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, pihak RSUD Bina Sehat yang telah memberikan kerjasama yang baik dalam penelitian ini, tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada keluarga serta teman - teman yang selalu mendukung peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- PMK No. 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015 Tentang Menghitung Standar Beban Kerja (SBK).
- Permen PAN & RB No. 26 Tahun 2011 Tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah.
- Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Tentang Hari Kerja Di Lingkungan Lembaga Pemerintah.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 267 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis.
- Gemilang, G., & Suradi. (2015). Beban Kerja Tenaga Rekam Medis di Rumah Sakit. *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 2(01), 41–51.
- Hidayah, A. N. (2016). *Pengertian, Tujuan, Kegunaan Dan Aspek Rekam Medis*. Wordpress. <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2016/06/09/pengertian-tujuan-kegunaan-dan-aspek-rekam-medis-presented-by-aep-nurul-hidayah/>
- Ningsih, & K. P. (2013). *Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di Intalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata "DR.YAP" Yogyakarta*. 52(1),

1–5.

Siswati. (2018). *Manajemen Unit Kerja II: Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

Sitepu, A. T. (2013). BEBAN KERJA DAN MOTIVASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA TBK CABANG MANADO. *Jurnal Emba*, 1(4), 1123–1133.