

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Karyawan adalah aset yang berharga bagi perusahaan. Tanpa adanya karyawan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan sebagaimana mestinya. Karyawan merupakan manusia biasa yang juga memiliki rasa lelah. Rasa lelah dapat ditimbulkan dari berbagai macam hal, misalnya dari beban kerja pekerjaan yang dilakukan sehari-hari. Beban kerja adalah suatu istilah yang digunakan untuk menyebut harga dari pencapaian suatu target kegiatan. Setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun mental pekerja yang menerima beban kerja tersebut agar tidak terjadi kelelahan. Analisis beban kerja adalah suatu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektifitas dan efisiensi kerja organisasi 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 atau organisasi. (Permendagri, 2008)

Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diketahui pada tahun 2014 jumlah peserta 133,42 juta, tahun 2015 jumlah peserta 156,79 juta, tahun 2016 jumlah peserta 171,93 juta, tahun 2017 jumlah peserta 187,98 juta, tahun 2018 208,05 juta dan sampai dengan 10 januari 2019, jumlah peserta JKN-KIS telah mencapai 216,15 juta. Target pemerintah adalah seluruh penduduk indonesia yang saat ini berjumlah sekitar 269,53 juta jiwa menjadi peserta JKN-KIS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan sudah memasuki tahun ke-lima dalam implementasinya. Selain jumlah peserta yang meningkat, fasilitas kesehatan (faskes) yang menjadi *provider* JKN juga bertambah. Artinya, program JKN sangat dibutuhkan masyarakat dan saat ini semakin banyak Rumah Sakit yang

berminat jadi mitra kerja BPJS Kesehatan untuk melayani peserta JKN. Program JKN punya daya tarik bagi fasilitas Kesehatan yang mampu melihat peluang. Selain memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif, program JKN juga telah membuat rumah sakit yang menjadi mitra BPJS Kesehatan semakin bertumbuh. Manfaat yang diperoleh rumah sakit setelah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan diantaranya adalah jumlah klaim yang meningkat (Idris, 2017).

Menurut analisa beban kerja yang dilakukan oleh (Rahayu, Sriatmi, & Arso, 2017) menyebutkan bahwa Hasil *work sampling* Administrator menunjukkan produktivitas Administrator adalah 80,81% waktu kerja digunakan untuk kegiatan produktif langsung dan tidak langsung, sedangkan untuk *Coder* lebih tinggi yaitu 81,05% digunakan untuk kegiatan produktif langsung dan tidak langsung. Keduanya sudah melebihi standar yaitu sebesar 80%. Beban kerja tertinggi pada Administrator adalah untuk aktivitas memeriksa dan mengurutkan kelengkapan persyaratan, sedangkan untuk *Coder* tertinggi yaitu untuk aktivitas melakukan input klaim pasien rawat jalan pada software INA-CBGs Sistem Informasi Pasien RS.

Rumah Sakit Premier Jatinegara mulai menjadi *provider* BPJS kesehatan pada tanggal 5 Juli 2017 yang berarti pengguna JKN sudah dapat dilayani di Rumah Sakit Premier Jatinegara. Alur dari berkas klaim JKN di RS Premier Jatinegara setelah pasien melakukan pendaftaran Rawat inap adalah berkas dibawa ke ruang perawatan. Setelah pasien selesai dirawat berkas klaim diserahkan ke kasir Rawat inap, kemudian petugas pemberkasan mengambil berkas klaim yang ada di kasir, setelah selesai dibagian pemberkasan klaim JKN berkas akan di serahkan ke verifikator internal rumah sakit, setelah lolos verifikasi internal maka petugas pemberkasan akan mengirim berkas klaim ke kantor BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan akan melakukan persetujuan klaim dan melakukan pembayaran untuk berkas yang memang layak, namun untuk berkas yang tidak layak atau pending, harus dikembalikan ke bagian

pemberkasan klaim JKN rumah sakit untuk melalui tahap konfirmasi apakah berkas tersebut dapat diklaimkan atau tidak.

Pada semester pertama yaitu bulan Juli-Desember 2017 setelah RS Premier jatinegara menjadi provider BPJS terdapat 847 berkas klaim rawat inap yang dikirim ke BPJS Kesehatan, pada semester kedua yaitu bulan januari-juni 2018 terdapat 1074 berkas klaim, dan pada semester tiga bulan juli-desember 2018 terdapat 1105 berkas klaim. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan pengiriman berkas klaim JKN rawat inap selalu meningkat pada tiap semester dan beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap semakin tinggi.

Berdasarkan wawancara pendahuluan di Rumah Sakit Premier Jatinegara tanggal 15 Maret 2019 pada petugas pemberkasan klaim JKN menyebutkan belum memiliki standar pengukuran beban kerja dikarenakan belum ada uraian *job description* dan standar prosedur operasional. Petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap berjumlah satu orang yang bertugas melengkapi rata-rata setiap bulan sekitar 170 pemberkasan, menginput billing ke dalam software aplikasi BPJS, Mengantar dan mengambil berkas klaim ke verifikator internal rumah sakit dan setelah itu mengirim berkas klaim JKN rawat inap ke kantor BPJS kesehatan. Petugas pemberkasan masuk dari hari senin sampai jum'at pada pukul 08.00 – 17.00 WIB. namun sering pulang melebihi waktu kerjanya. Tidak ada petugas pengganti untuk menyelesaikan pemberkasan jika petugas sedang cuti maupun sakit. Saat ini petugas pemberkasan juga melakukan konfirmasi dan perbaikan berkas klaim JKN untuk tagihan bulan lalu yang di kembalikan oleh pihak BPJS kesehatan sehingga pengerjaan tagihan bulan berjalan menjadi tertunda atau terlambat. Pengambilan berkas klaim rawat inap dari bagian kasir rawat inap juga tidak dapat dilakukan setiap hari sehingga beban kerja untuk melengkapi berkas klaim rawat inap menjadi menumpuk di bagian pemberkasan.

Dampak dari Kondisi tersebut diatas adalah terjadinya keterlambatan pengajuan Klaim JKN rawat Inap di RS Premier Jatinegara. Berkas klaim JKN yang dikirim ke BPJS Kesehatan pada tanggal 10 Maret 2019 adalah berkas

klaim rawat inap kunjungan pasien pada bulan Desember tahun 2018. Jika dilihat dari riwayat pengiriman berkas klaim JKN Rawat Inap bulan sebelumnya juga terjadi masalah keterlambatan, yaitu bulan Februari 2019 berkas klaim yang dikirimkan adalah kunjungan pasien pada bulan November 2018. Berarti ada keterlambatan pengiriman selama 2 (dua) sampai 3 (tiga) bulan yang sudah berulang terjadi. Apabila dibandingkan dengan ketentuan masa kadaluarsa klaim yang tertulis pada Surat Edaran BPJS Kesehatan Jakarta Timur tanggal 14 Maret 2019 berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 pasal ayat (1). Diketahui ada perubahan ketentuan masa kadaluarsa klaim yang sebelumnya 2 (dua) tahun menjadi 6 (enam) bulan. Masalah keterlambatan pengiriman berkas klaim ini tidak dapat dibiarkan karena klaim JKN Rawat Inap ada kemungkinan tidak dibayarkan oleh BPJS Kesehatan akibat pengiriman yang melebihi batas waktunya. Hal ini juga akan berakibat pada penambahan perputaran jumlah Tagihan klaim JKN rawat inap dan berdampak kerugian pada RS Premier Jatinegara secara *Finansial*.

Dilihat dari identifikasi masalah pada studi pendahuluan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam mengenai beban kerja di bagian Pemberkasan klaim JKN rawat inap di Rumah Sakit Premier Jatinegara. Adapun sumber daya manusia pada bagian pemberkasan klaim JKN di Rumah Sakit Premier Jatinegara belum pernah dilakukan evaluasi beban kerja sebelumnya, maka diharapkan dengan dilakukannya analisis ini, pekerjaan pada bagian pemberkasan klaim JKN di Rumah Sakit Premier Jatinegara dapat menjadi lebih baik dan diharapkan mampu mempengaruhi dan mendorong produktivitas menjadi lebih tinggi dengan biaya yang efektif dan efisien. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul **Analisis Beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Jatinegara tahun 2019.**

1.2 Perumusan masalah

Melihat dari 3 semester setelah RS Premier Jatinegara menjadi provider BPJS kesehatan, terdapat kecenderungan pengiriman berkas klaim JKN rawat

inap yang selalu meningkat. belum adanya uraian *job description* dan standar prosedur operasional pada bagian pemberkasan klaim JKN rawat inap sehingga belum dapat diketahui standar pengukuran beban kerja. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja.

Petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap berjumlah satu orang dan tidak ada pengganti apabila cuti maupun sakit. Bagian pemberkasan klaim JKN yang memiliki pekerjaan yang banyak dan kompleks menyebabkan petugas sering sekali pulang melebihi waktu kerjanya. Petugas pemberkasan juga memiliki kegiatan mobilitas untuk proses melengkapi berkas klaim sebelum akhirnya petugas siap mengantar tagihan klaim ke kantor BPJS Kesehatan. sehingga petugas dalam menyelesaikan pekerjaan pemberkasan klaim JKN rawat inap menjadi lambat.

Dampak dari Kondisi tersebut yaitu terjadinya keterlambatan pengajuan Klaim JKN rawat Inap di RS Premier Jatinegara dan berakibat pada penambahan perputaran jumlah Tagihan klaim JKN rawat inap dan berdampak kerugian pada RS Premier Jatinegara secara *Finansial*.

Uraian-uraian dalam latar belakang diatas menjadi dasar dari perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui Beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Jatinegara kedalam beban kerja produktif langsung dan beban kerja produktif tidak langsung, beban kerja tidak produktif, dan aktivitas pribadi.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan hal tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana gambaran beban kerja produktif langsung pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara?
2. Bagaimana gambaran beban kerja produktif tidak langsung pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara?
3. Bagaimana gambaran beban kerja tidak produktif pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara?
4. Bagaimana gambaran aktivitas Pribadi pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara?

1.4 Tujuan penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis beban kerja di bagian pemberkasan klaim JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Jatinegara tahun 2019

1.4.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui gambaran beban kerja produktif langsung pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara.
2. Mengetahui gambaran beban kerja produktif tidak langsung pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara.
3. Mengetahui gambaran beban kerja tidak produktif pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara.
4. Mengetahui gambaran Aktivitas pribadi pada bagian pemberkasan klaim JKN Rawat inap di RS Premier Jatinegara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

1. Mendapat gambaran permasalahan di tempat penelitian.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu manajemen khususnya dalam pelaksanaan klaim pengguna JKN di RS Premier Jatinegara.
3. Memperluas ilmu pengetahuan yang diperoleh agar lebih peka dalam melihat dan menjawab permasalahan kesehatan yang terjadi di masyarakat.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Kesimpulan dan saran yang pada laporan skripsi dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Premier Jatinegara khususnya pada bagian klaim JKN.

1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan.

1. Terbinanya kerjasama dengan Rumah Sakit Premier Jatinegara dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.
2. Tersusunnya kurikulum program studi kesehatan masyarakat pada peminatan AKK sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.
3. Meningkatkan kapasitas dan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga lapangan dalam kegiatan penelitian.

1.6 Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 sampai 21 Juni 2019 di Rumah Sakit Premier Jatinegara untuk menganalisa beban kerja pada bagian pemberkasan klaim JKN rawat inap. Penelitian ini dilakukan karena adanya keterlambatan pengiriman klaim JKN rawat inap yang berakibat pada penambahan perputaran jumlah Tagihan klaim JKN rawat inap yang semakin banyak. Penelitian ini terfokus pada beban kerja pada petugas pemberkasan klaim JKN Rawat Inap. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional. Perhitungan penelitian waktu kerja dan analisa beban kerja yang digunakan yaitu dengan *work sampling* dengan Pengamatan pada satu unit kerja.