

Analisis Beban Kerja Petugas Pemberkasan Klaim JKN Rawat Inap RS Premier Jatinegara 2019

Ade Heryana¹, Wahyudi²

¹Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul Jakarta Barat

²RS Premier Jatinegara Jakarta Timur

Fakultas Ilmu Kesehatan Gedung Utama R.804 Jl. Arjuna Utara No.9 Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: heryana@esaunggul.ac.id

Abstract

The report held by Indonesia Social Security Administration for Health (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan/ BPJS Kesehatan) on January 2019 stated 216.5 million members were registered and continually will increase until reach Universal Health Coverage. The enhancement of hospital insurance claim proportionally filed to BPJS Kesehatan. This study aims to measure insurance claim administrator workload particularly inpatient services claim at Premier Jatinegara hospital. Cross-sectional quantitative research methods was arrange in this study. Data collected on 17-21 June 2019 with observational Work Sampling technique every 5 minutes. Result: 74.13% workload allocated to direct productive activities with manually billing input to e-claim application is the most frequent task. Indirect productive activities contributed 7.9% of total workload and the most frequent task is delivering the claim document to BPJS Kesehatan. A 16.7% workload allocated to private activities and the most frequent is rest activity. Non-productive activities contributed 1.3% of total workload and phone activity is the most frequent. This result showed that insurance claim administrator productive activities workload more over 80% and classified as "high load". The hospital management should readjust the insurance claim administrator tasks in order to the excess of overload.

Keyword: workload, claim administrator, hospital insurance claim

Abstrak

Jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sampai dengan 10 Januari 2019 mencapai 216,15 juta dan akan terus meningkat hingga tercapai *Universal Health Coverage* menyebabkan jumlah klaim oleh rumah sakit provider akan terus meningkat. Penelitian ini menganalisis beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap di Rumah Sakit Premier Jatinegara tahun 2019. Jenis penelitian kuantitatif, menggunakan metode *work sampling* berdasarkan pengamatan terhadap kegiatan dan waktu yang digunakan petugas klaim rawat inap. Pengambilan sampel dilakukan pada 17 - 21 Juni 2019. Dari total beban kerja yang telah dikerjakan, 74,13% untuk beban kerja produktif langsung dengan jenis kegiatan yang paling tinggi menginput manual nominal billing ke aplikasi e-klaim BPJS, dan 7,89% untuk beban kerja produktif tidak langsung dengan jenis kegiatan yang paling tinggi mengirim berkas klaim ke kantor BPJS. Sementara 16,70% digunakan untuk kegiatan pribadi dengan jenis kegiatan yang paling tinggi adalah istirahat dan 1,28% dengan jenis kegiatan yang paling tinggi bermain handphone untuk beban kerja tidak produktif. Hasil penelitian ini menunjukkan petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap memiliki beban kerja produktif tergolong "tinggi" dengan menggunakan 82,02% dari total waktu kerja yang tersedia. Manajemen rumah sakit sebaiknya mengatur kembali tugas petugas pemberkasan klaim untuk mencegah dampak negatif akibat kelebihan beban kerja.

Kata Kunci: beban kerja, petugas klaim, klaim JKN rumah sakit

Pendahuluan

Karyawan adalah aset yang berharga bagi perusahaan dan memiliki rasa lelah yang ditimbulkan dari berbagai macam hal, misalnya beban kerja 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.

Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014 mencapai 133,42 juta. Selanjutnya berturut-turut pada tahun 2015 156,79 juta peserta, tahun 2016 171,93 juta peserta, tahun 2017 187,98 juta peserta, tahun 2018 208,05 juta peserta dan sampai dengan 10 Januari 2019 jumlah peserta JKN-KIS telah mencapai 216,15 juta. 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. Manfaat yang diperoleh rumah sakit setelah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan diantaranya adalah jumlah klaim yang meningkat (1).

Menurut analisa beban kerja yang dilakukan oleh (2) 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. Penelitian di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin menunjukkan kebutuhan tenaga administrasi yang tinggi dengan tingkat efisiensi di atas 0,95 (3).

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*.

Penelitian ini bertujuan menganalisis beban kerja terhadap petugas pemberkasan klaim rawat inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RS Premier Jatinegara pada tahun 2019.

Metode Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif analitik deskriptif dengan desain potong lintang dilakukan untuk mengobservasi kegiatan yang dilakukan petugas pemberkasan klaim rawat inap JKN di RS Premier Jatinegara. Observasi dijalankan dengan menggunakan metode *Work Sampling* selama lima hari kerja pada 17-21 Juni 2019 dan menghasilkan sampel 545 pekerjaan. *Work sampling* telah banyak digunakan secara luas di berbagai industri untuk menentukan produktivitas dan beban kerja (4,5). Metode sampling yang dipakai adalah non-probabilitas dengan teknik purposive.

Hasil observasi terhadap kegiatan petugas kemudian dikelompokkan menjadi empat yaitu kegiatan produktif langsung, kegiatan produktif tidak langsung, kegiatan tidak produktif, dan kegiatan pribadi. Setiap kegiatan kemudian dianalisis untuk mengetahui rata-rata kontribusi beban kerja dalam satu hari kerja dan tingkat beban kerja yang terjadi.

Hasil dan Pembahasan

Beban Kerja Produktif Langsung

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa Jenis kegiatan yang paling menghabiskan banyak waktu pada kegiatan produktif langsung adalah menginput manual nominal billing ke aplikasi e-klaim BPJS yaitu membutuhkan sebanyak 640 menit atau 31,68% dari seluruh waktu kerja produktif langsung (tabel 1).

Kegiatan produktif langsung adalah aktivitas sumber daya manusia kesehatan dalam penggunaan waktu kerjanya untuk melakukan kegiatan yang langsung terhadap pasien atau tugas pokoknya (6). Tugas pokok petugas pemberkasan yang dilakukan di RS Premier Jatinegara yaitu memilah berkas untuk klaim atau untuk arsip RS, memeriksa dan mengurutkan berkas klaim, menginput manual nominal billing ke aplikasi e-klaim BPJS, fotocopy berkas, mencari kelengkapan klaim yang tidak lengkap (surat rujukan), melengkapi printout berkas klaim (resume atau pemeriksaan penunjang), melengkapi No. Peserta BPJS dan/atau No.SEP, Grouping dan Print e-klaim, membuat laporan rekap klaim, memeriksa dan input berkas revisi, mengambil Berkas klaim di bagian Kasir rawat inap, melakukan konfirmasi dan perbaikan berkas klaim yang di kembalikan oleh BPJS.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (2) jenis kegiatan yang paling banyak menghabiskan waktu pada petugas Adminstrator untuk proporsi beban kerja produktif langsung yaitu untuk memeriksa dan mengurutkan kelengkapan berkas klaim sebanyak 692 menit. Untuk memeriksa dan mengurutkan kelengkapan berkas klaim memang termasuk kedalam tugas pokok petugas pemberkasan yang dilakukan di RS Premier Jatinegara yaitu sebanyak 195 menit atau 9,65% dari total penggunaan waktu produktif langsung pada penelitian ini digunakan untuk kegiatan memeriksa dan mengurutkan kelengkapan berkas. namun kegiatan tersebut bukanlah beban kerja produktif langsung paling tinggi, hal ini disebabkan berkas sudah diurutkan oleh bagian kasir rawat inap.

Tabel 1.
Deskripsi Beban Kerja Produktif Langsung

No	Jenis Kegiatan Produktif langsung	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
1.	Memilah berkas untuk klaim atau untuk arsip RS	40	200	9,90%
2.	Memeriksa dan mengurutkan berkas klaim	39	195	9,65%
3.	Menginput manual nominal billing ke aplikasi e-klaim BPJS	128	640	31,68%
4.	Fotocopy berkas	36	180	8,91%
5.	Mencari kelengkapan klaim yang tidak lengkap (surat rujukan fktf)	1	5	0,25%
6.	Melengkapi printout berkas klaim (resume atau pemeriksaan penunjang)	25	125	6,19%
7.	Melengkapi No. Peserta BPJS dan/atau No.SEP	29	145	7,18%
8.	Grouping dan Print e-klaim	45	225	11,14%
9.	Membuat laporan rekap klaim	36	180	8,91%
10.	Memeriksa dan input berkas revisi	8	40	1,98%

No	Jenis Kegiatan Produktif langsung	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
11.	Mengambil Berkas klaim di bagian Kasir rawat inap	5	25	1,24%
12.	Melakukan konfirmasi dan perbaikan berkas klaim yang di kembalikan oleh BPJS	12	60	2,97%
		404	2020	100,00%

Pada penelitian ini diketahui kegiatan produktif langsung yang paling tinggi adalah menginput manual monimal billing ke aplikasi e-klaim, hal ini disebabkan karena petugas pemberkasan harus menginput 18 jenis billing yaitu : Prosedur non bedah, Tenaga ahli, Radiologi, Rehabilitasi, Obat, Alkes, Prosedur bedah, Keperawatan, Laboratorium, Kamar atau Akomodasi, Obat kronis, BMHP, Konsultasi, Penunjang, Pelayanan darah, Rawat intensif, Obat kemoterapi, dan Sewa alat. Meskipun terkadang tidak semua dari total 18 jenis billing tersebut akan terisi karena pengisian billing pasien ini berdasarkan pada jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap sehingga apabila pasien tidak mendapatkan jenis pelayanan atau tahapan dari salah satu jenis billing tersebut maka petugas tidak akan mengisi nominal jenis billing tersebut, dan petugas juga harus tetap memastikan apa yang diinput kedalam billing sesuai antara jumlah nominal billing dengan jenisnya. Disisi lain petugas juga masih harus memilah dan menghitung manual menggunakan kalkulator jumlah billing yang ada di bill pasien rawat inap agar sesuai antara jenis billing di e-claim dengan pelayanan yang diberikan pada saat perawatan karena saat ini laporan pada billing rumah sakit hanya memberikan perhitungan total biaya dari semua pelayanan yang diberikan kepada pasien pada saat rawat inap. Petugas pemberkasan dituntut untuk hati-hati dan teliti pada waktu penginputan manual billing ke aplikasi e-klaim BPJS karena menghindari resiko kesalahan penginputan.

Sebaiknya Rumah sakit Premier Jatinegara membuat sistem pelaporan jumlah nominal billing rawat inap yang sesuai jenis yang diperlukan dalam penginputan e-klaim yaitu dengan adanya total nominal kedalam masing-masing 18 jenis billing sehingga petugas pemberkasan tidak perlu menghitung manual menggunakan kalkulator.

Beban Kerja Profuktif Tidak Langsung

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa Jenis kegiatan yang paling menghabiskan banyak waktu pada kegiatan produktif tidak langsung adalah mengirim berkas klaim ke kantor BPJS yaitu membutuhkan sebanyak 115 menit atau 53,49% dari seluruh waktu kerja produktif tidak langsung (tabel 2). Kegiatan tidak langsung adalah aktivitas sumber daya manusia kesehatan dalam penggunaan waktu kerjanya untuk melakukan kegiatan tidak langsung terhadap pasien atau tugas pokoknya (6). Kegiatan produktif tidak langsung yang dilakukan petugas pemberkasan di RS Premier Jatinegara yaitu mengantar berkas klaim ke verifikator RS, mengambil berkas klaim di verifikator RS, mengirim berkas klaim ke kantor BPJS, menerima dan melakukan telpon RS, konsultasi dengan verifikator atau coder, membuat permintaan ATK ke bagian logistik RS, menerima berkas dan menyusun ke rak folder, bertemu dengan pimpinan untuk tanda tangan pemberkasan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (2) jenis kegiatan yang paling banyak menghabiskan waktu pada petugas Adminstrator untuk proporsi beban kerja produktif tidak langsung yaitu untuk membuat dan print no. SEP sebanyak 132 menit. Berdasarkan pengamatan terhadap kegiatan produktif tidak langsung di RS premier jatinegara tidak dijumpai kegiatan membuat dan print no. SEP karena hal tersebut dilakukan pada saat pasien melakukan pendaftaran di bagian counter rawat inap. Pada penelitian ini diketahui kegiatan produktif tidak langsung yang paling tinggi adalah pengiriman berkas klaim ke kantor BPJS, hal ini disebabkan karena petugas pemberkasan harus menempuh perjalanan dari RS Premier Jatinegara ke kantor BPJS kesehatan Rawamangun dengan perjalanan lancar atau tidak dalam kondisi jalanan macet akan memakan waktu 30 menit, Berkas yang dikirim disimpan dalam box rata-rata sekali pengiriman sekitar 8 box atau 2500 berkas. Setelah sampai di kantor BPJS ada prosedur pengecekan satu persatu jumlah berkas dan pencocokan identitas berkas tersebut oleh petugas BPJS. Sehingga hal tersebut sering kali memakan waktu tunggu yang lama.

Tabel 2.
Deskripsi Beban Kerja Produktif Langsung

No	Jenis Kegiatan	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
	Produktif tidak langsung			
1.	Mengantar berkas klaim ke verifikator RS	2	10	4,65%
2	Mengambil berkas klaim di verifikator RS	2	10	4,65%
3	Mengirim berkas klaim ke kantor BPJS	23	115	53,49%
4	Menerima dan melakukan telpon RS	4	20	9,30%
5	Konsultasi dengan verifikator atau coder	3	15	6,98%
6	Membuat permintaan ATK ke bagian logistik RS	1	5	2,33%
7	Menerima berkas dan menyusun ke rak folder	1	5	2,33%
8	Bertemu dengan pimpinan untuk tanda tangan pemberkasan	7	35	16,28%
		43	215	100,00%

Sebaiknya proses pengiriman berkas klaim JKN ke kantor BPJS ini dibantu atau dilakukan oleh kurir rumah sakit, sehingga Petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap tidak meninggalkan banyak pekerjaan utamanya daripada menghabiskan banyak waktu untuk melakukan kegiatan produktif tidak langsung.

Beban Kerja Tidak Produktif

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa Jenis kegiatan yang paling menghabiskan banyak waktu pada kegiatan tidak produktif adalah bermain handphoneyaitu membutuhkansebanyak 20 menit atau 57,14% dari seluruh waktu tidak produktif (tabel 3). Kegiatan tidak produktif adalah seluruh kegiatan yang dilakukan sumber daya manusia kesehatan tersebut yang tidak bermanfaat kepada pasien atau tugas pokoknya, kepada satuan unit kerjanya maupun kepada organisasinya seperti membaca koran, menonton tv, mengobrol dan lain-lain (6). Kegiatan tidak produktif yang dilakukan petugas pemberkasan yang dilakukan di RS Premier Jatinegara yaitu bermain handphone, mengobrol, tidur, keluar ruangan tanpa keterangan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (2) jenis kegiatan yang paling banyak menghabiskan waktu pada petugas Administrator untuk proporsi beban kerja tidak produktif yaitu untuk mengobrolsebanyak 96 menit. Untuk mengobrol memang termasuk kedalam beban kerja tidak produktif yang dilakukan di RS Premier Jatinegara yaitu sebanyak 5 menit atau 14,29% dari total penggunaan waktu kegiatan tidak produktif. pada penelitian iniwaktu mengobrol yang dilakukan oleh petugas pemberkasan hanya untuk saling bertegur sapa saja antar pegawai di rumah sakit agar suasana kerja lebih nyaman. Pada penelitian ini diketahui kegiatan tidak produktif yang paling tinggi adalah bermain handphone, hal ini disebabkan karena petugas pemberkasanlebih sering bermain handphone karena membalas whatsapp mengenai hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan lebih dari itu karena petugas menghindari rasa bosan dengan ritme pekerjaan yang monoton.

Proporsi beban kerja tidak produktifpetugas pemberkasan klaim JKN rawat inap di RS Premier Jatinegara adalah 35 menit atau 1,28% dari total beban kerja, dengan kegiatan tertinggi adalah bermain handphone 20 menit. Persentase waktu untuk beban kerja tidak produktif ini jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan beban kerja produktif langsung, beban kerja produktif tidak langsung, maupun aktivitas pribadi. Sehingga penggunaan waktu beban kerja tidak produktif ini dirasa masih wajar. Namun demikian apabila petugas pemberkasan dalam menjalankan aktivitasnya memang memerlukan handphone sebaiknya dapat dilakukan secara bijak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Beban Kerja Pribadi

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa Jenis kegiatan yang paling menghabiskan banyak waktu pada kegiatan aktivitas pribadi adalah istirahatyaitu membutuhkansebanyak 175 menit atau 38,46% dari seluruh waktu aktivitas pribadi (tabel 4). Kegiatan pribadi adalah kegiatan sumber daya manusia kesehatan untuk kepentingan pribadinya seperti makan, minum ke toilet, dan lain-lain (6). Aktivitas pribadi yang dilakukan petugas pemberkasan yang dilakukan di RS Premier Jatinegara yaitu menerima atau melakukan telfon pribadi, makan saat jam kerja, minum saat jam kerja, istirahat, toilet, sholat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (2) jenis kegiatan yang paling banyak menghabiskan waktu pada petugas Adminstrator untuk proporsi aktivitas pribadi yaitu untuk ke toilet sebanyak 149 menit. Untuk kegiatan ke toilet memang termasuk kedalam aktivitas pribadi yang dilakukan oleh petuas pemberkasan di RS Premier Jatinegara yaitu sebanyak 45 menit atau 9,89% dari total penggunaan waktu aktivitas pribadi. pada penelitian ini waktu ke toilet yang dilakukan oleh petugas pemberkasan rata-rata dalam satu shift yaitu pukul 08.00 sampai dengan 17.00 adalah 2 (dua) kali aktivitas ke toilet. Pada penelitian ini diketahui aktifitas pribadi yang paling tinggi adalah istirahat, hal ini disebabkan karena petugas pemberkasan harus melakukan kegiatan produktif langsung dan tidak langsung yang harus meninggalkan ruangnya atau mobilitas ke tempat yang lainnya sehingga setelah selesai melakukan beban kerja produktif tersebut petugas pemberkasan merasa lelah dan menggunakan waktu pribadinya untuk menghilangkan rasa lelah.

Tabel 3.
Deskripsi Beban Kerja Tidak Produktif

No	Jenis Kegiatan Tidak Produktif	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
1.	Bermain handphone	4	20	57,14%
2.	Mengobrol	1	5	14,29%
3.	Tidur	1	5	14,29%
4.	Keluar ruangan tanpa keterangan	1	5	14,29%
		7	35	100,00%

Tabel 4.
Deskripsi Beban Kerja Aktivitas Pribadi

No	Jenis Kegiatan Aktivitas Pribadi	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
1.	Menerima atau melakukan telfon pribadi	1	5	1,10%
2.	Makan saat jam kerja	1	5	1,10%
3.	Minum saat jam kerja	11	55	12,09%
4.	Istirahat	35	175	38,46%
5.	Ke toilet	9	45	9,89%
6.	Sholat	34	170	37,36%
		91	455	100,00%

Pada penelitian ini diketahuidari hasil pertanyaan kepada Penanggung Jawab keuangan yang merupakan atasan dari petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap bahwa waktu yang diberikan kepada petugas pemberkasan untuk beristirahat dan melakukan kegiatan pribadi adalah 1 jam dalam satu hari kerja atau dari pukul 08.00 sampai dengan 17.00. hal ini berarti dalam 5 hari penelitian petugas diberikan waktu untuk kegiatan pribadinya selama sekitar 300 menit. diketahui aktivitas pribadi Proporsi aktivitas pribadi petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap di RS Premier Jatinegara adalah 455 menit atau 16,70% dari total beban kerja yang tersedia.

Sebaiknya Rumah sakit menyediakan petugas kurir untuk mengurangi mobilitas petugas pemberkasan agar petugas tidak mudah lelah dan lebih berfokus untuk mengerjakan beban kerja produktif langsung. Sebaiknya petugas pemberkasan dapat mengatur penggunaan waktunya untuk melakukan aktivitas pribadi terutama beristirahat secara tepat, agar lebih di optimalkan untuk kegiatan beban kerja produktif karena ada kelebihan 155 menit aktivitas pribadi digunakan oleh petugas pemberkasan. Sehingga petugas pemberkasan dapat lebih meningkatkan jumlah pemberkasan yang dapat diselesaikan dalam setiap harinya.

Total Beban Kerja

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui dari total waktu kerja yang digunakan untuk total beban kerjapetugas pemberkasan lebih banyak menggunakan waktunya untuk kegiatan produktif langsung yaitu

sebesar 74,13%, kemudian kegiatan aktivitas pribadi 16,70%, kegiatan produktif tidak langsung 7,89%, dan untuk kegiatan tidak produktif sebesar 1,28% (tabel 5). Pada penelitian yang dilakukan oleh (2), dari total penggunaan waktu kerja Adminstrator lebih banyak menggunakan waktunya untuk kegiatan produktif langsung yaitu sebesar 60,90%, kemudian kegiatan produktif tidak langsung sebesar 19,41%. Pada penelitian lain beban kerja produktif langsung dan tidak langsung tenaga adminisistrasi di rumah sakit mencapai 81,78% (7)

Beban kerja produktif seseorang yang optimum mencapai 80% dari total waktu yang tersedia karena tidak mungkin tenaga manusia bekerja sepanjang waktu tanpa istirahat. Berdasarkan penelitian penggunaan waktu kerja karyawan di rumah sakit dengan menggunakan metode observasi work sampling, didapatkan bahwa bila karyawan dapat mengerjakan 80% yang menjadi beban kerjanya, kondisi ini dianggap produktif (8). Beban kerja produktif yang dilakukan petugas pemberkasan di RS Premier Jatinegara yaitu total penjumlahan dari beban kerja produktif langsung dan beban kerja produktif tidak langsung.

Pada penelitian ini diketahui total beban kerja yang dilakukan oleh petugas pemberkasan untuk Proporsi beban kerja produktif diperoleh 82,02% dari seluruh total beban kerja yang tersedia. Hal ini artinya beban kerja produktif pada petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap di RS Premier Jatinegara melebihi standar beban kerja optimum yang dikemukakan oleh Ilyas yaitu 80% dan dapat disimpulkan bahwa petugas pemberkasan memiliki beban kerja produktif tergolong “tinggi”.

Tabel 5.
Deskripsi Total Beban Kerja

No	Total beban kerja	Frekuensi (kali)	Total waktu (menit)	Persentase (%)
1	Beban kerja produktif langsung	404	2020	74,13%
2	Beban kerja produktif tidak langsung	43	215	7,89%
3	Beban kerja tidak produktif	7	35	1,28%
4	Aktivitas pribadi	91	455	16,70%
		545	2725	100,00%

Kesimpulan

Rumah sakit Premier Jatinegara sebaiknya membuat sistem pelaporan jumlah nominal billing rawat inap yang sesuai jenis yang diperlukan dalam penginputan e-klaim yaitu dengan adanya total nominal kedalam masing-masing 18 jenis billing sehingga petugas pemberkasan tidak perlu menghitung manual.

Proses pengiriman berkas klaim JKN ke kantor BPJS sebaiknya dibantu atau dilakukan oleh kurir rumah sakit, sehingga Petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap tidak meninggalkan banyak pekerjaan utamanya daripada menghabiskan banyak waktu untuk melakukan kegiatan produktif tidak langsung.

Apabila petugas pemberkasan dalam menjalankan aktivitasnya memang memerlukan handphone agar dapat dilakukan secara bijak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Sebaiknya petugas pemberkasan dapat mengatur penggunaan waktunya untuk melakukan aktivitas pribadi terutama beristirahat secara tepat, agar lebih di optimalkan untuk kegiatan beban kerja produktif karena ada kelebihan 155 menit aktivitas pribadi digunakan oleh petugas pemberkasan.

Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menganalisis lebih mendalam mengenai beban kerja produktif langsung dan tidak langsung serta menganalisis dampak lebih lanjut jika saran penelitian ini dijalankan.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih diberikan kepada manajemen RS Premier Jatinegara atas ijin dan perkenan untuk melakukan penelitian di unit Case-Mix.

Daftar Pustaka

1. Humas BPJS Kesehatan. Andil Besar Rumah Sakit Swasta dalam Implementasi JKN-KIS [Internet]. BPJS Kesehatan Online. 2017 [cited 2020 Nov 8]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2017/436/Andil-Besar-Rumah-Sakit-Swasta-dalam-Implementasi-JKN-KIS>
2. Rahayu R, Sriatmi A, Arso SP. Analisis Beban Kerja Petugas Di Unit Bpjs Center Rumah Sakit Krakatau Medika Kota Cilegon Dengan Metode Work Sampling. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):112–9.

3. A H, Sidin I, Noor NB. Gambaran Beban Kerja Unit Administrasi Di Rumah Sakit Unhas. Fak Kesehat Masy Univ Hasanudin. 2014;
4. Luo X, Li H, Cao D, Yu Y, Yang X, Huang T. Towards efficient and objective work sampling: Recognizing workers' activities in site surveillance videos with two-stream convolutional networks. *Autom Constr.* 2018;94:360–70.
5. Heryana A, Mahadewi EP, Buwana T. STUDI BEBAN KERJA PERAWAT IGD PUSKESMAS KECAMATAN KALIDERES JAKARTA BARAT MENGGUNAKAN METODE WORK SAMPLING. In: *Indonesian Journal of Nursing Health Science.* 2020. p. 86–93.
6. Suherman EM, Thabrany H. Gambaran Beban Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Pasar Rebo Tahun 2013. FKM UI Depok; 2013.
7. Wanri A, Rahayu S, Trigono A. 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. *J Kesmas Jambi.* 2018;
8. Ilyas Y. *Kinerja: Teori, Penilaian, dan Penelitian.* CV Usaha Prima; 2002.