

Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga Koding Data Klaim Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung

Gusti Ayu Putu Residharmini⁽¹⁾, I Wayan Maba⁽²⁾, I Wayan Gde Wiryawan⁽³⁾

Universitas Mahaswara Denpasar
Jl. Raya Soka 47 Kesiman - Denpasar, Bali, Indonesia

Email: ¹ayuresimini@gmail.com, ²wayanmaba@umnas.ac.id,
³gdewiryawan@umnas.ac.id

Tersedia Online di

<http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant>

Sejarah Artikel

Diterima pada 14 Februari 2023
Disetujui pada 29 November 2023
Dipublikasikan pada 29 November 2023
Hal. 962-972

Kata Kunci:

Beban Kerja; Tenaga Koding; Jaminan Kesehatan Nasional

DOI:

<http://dx.doi.org/10.28926/briliant.v8i4.1331>

Abstrak: Analisis beban kerja dan kebutuhan tenaga koding data klaim Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung merupakan upaya untuk mengetahui kesesuaian dan kecukupan terhadap beban kerja dan jumlah petugas koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan. Peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna JKN setiap tahunnya menyebabkan peningkatan jumlah berkas klaim sehingga beban kerja petugas koding juga akan semakin meningkat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data kuantitatif. Metode *work sampling* digunakan untuk menganalisis beban kerja serta mengamati waktu kerja yang tersedia untuk setiap petugas. Frekuensi dan waktu untuk menyelesaikan aktifitas mencerminkan nilai beban kerja yang selanjutnya akan digunakan untuk menghitung kebutuhan tenaga petugas koding menggunakan metode *Workload Indicator Staffing Needs (WISN)*. Hasilnya diketahui bahwa petugas koding data klaim JKN hanya mampu melakukan *entry* data klaim sebesar 63,7% sehingga kurang dari target yang telah ditetapkan yaitu 75% dari jumlah kunjungan total pasien pada bulan tersebut. Beban kerja petugas koding sangat tinggi berdasarkan penggunaan waktu produktif sebesar 94,76 % paling tinggi diantara kegiatan lainnya. Hal ini menunjukkan kegiatan koding data klaim JKN sudah berlangsung secara efektif dan sudah melebihi waktu kerja optimal yaitu 80%. Hasil analisis kebutuhan tenaga koding data klaim JKN berdasarkan metode WISN dibutuhkan tambahan 2 (dua) orang tenaga koding yang kompeten untuk pengelolaan proses klaim data JKN.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat gawat darurat. Pelayanan paripurna tersebut meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*. Salah satu penentu keberhasilan rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang efektif dan efisien adalah tersedianya sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas yang mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional. Sehingga ketersediaan sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit perlu mendapat

perhatian melalui upaya perencanaan kebutuhan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan yang diberikan. Adapun salah satu metode yang dapat digunakan dalam penentuan kebutuhan tenaga kesehatan menurut WHO (2010) adalah dengan menggunakan Indikator kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja *Work Load Indicator Staff Need* (WISN). WISN merupakan indikator yang menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi tenaga lebih mudah dan rasional.

Rumah Sakit Daerah Mangusada merupakan salah satu rumah sakit daerah yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan telah memenuhi persyaratan sebagai FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut). Guna mendukung keberlangsungan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat berjalan dengan lancar maka RSD Mangusada membentuk Instalasi Penjaminan, yang selanjutnya bertugas mengelola klaim JKN. Dalam tugas dan fungsinya mengelola klaim JKN, Instalasi Penjaminan membentuk dua *team* yang memiliki tugas pokok yang berbeda yaitu petugas koding dan petugas periviktor internal rumah sakit. Adapun tugas dari petugas koding adalah menginput kode pada aplikasi INA CBGs dengan penetapan kode menggunakan huruf atau angka atau kombinasi huruf dalam angka yang mewakili komponen data dengan acuan ICD-10 dan ICD-9. Tenaga medis sebagai seorang pemberi kode bertanggung jawab atas keakuratan kode dari suatu diagnosis yang sudah ditetapkan oleh tenaga medis (Depkes, 2006). Apabila ada hal yang kurang jelas atau tidak lengkap, sebelum kode ditetapkan maka petugas koding dapat berkomunikasi terlebih dahulu kepada dokter yang membuat diagnosis tersebut. Kemudian setelah proses *input* data berkas klaim berhasil dilakukan oleh petugas koding, selanjutnya berkas klaim akan diverifikasi oleh periviktor internal, hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan koding yang akan berpengaruh pada kelancaran klaim.

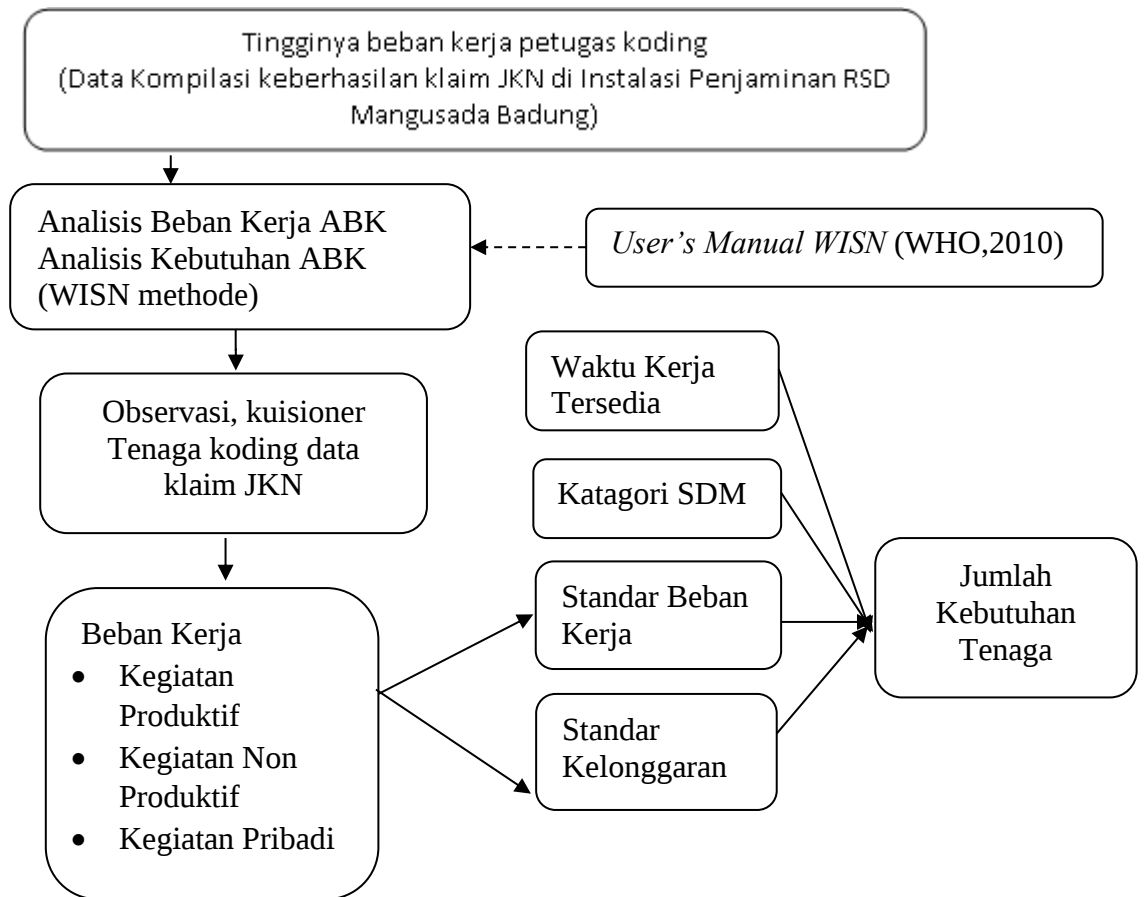
Berdasarkan data yang ada di Rumah Sakit Mangusada jumlah kunjungan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020 total kunjungan pasien JKN mencapai 114.921 dengan pasien rawat jalan berjumlah 105.698 dan 9.223. Pada tahun 2021 total kunjungan pasien JKN sejumlah 113.780 dengan pasien rawat jalan berjumlah 106.281 pasien dan 7.499 pasien rawat inap. Pada tahun 2022 total kunjungan pasien mencapai 157.082 dengan pasien rawat jalan berjumlah 137.573 dan pasien rawat inap berjumlah 19.509 orang. Berdasarkan data tersebut, meskipun terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien ditahun 2021 namun terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien yang sangat pesat ditahun 2022. Selain akibat peningkatan jumlah kepesertaan JKN setiap tahunnya hal ini juga disebabkan karena bertambahnya fasilitas layanan kesehatan yang tersedia di RSD Mangusada seperti penambahan sejumlah poli rawat jalan dan ruang rawat inap.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional ke RSD Mangusada tentu merupakan hal yang patut dibanggakan dari segi mutu layanan. Namun tampaknya pihak dari manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung kurang memperhatikan ketersediaan tenaga koding yang bertugas dalam proses klaim JKN. Kurangnya jumlah tenaga koding data klaim JKN tentu akan berdampak terhadap proses pembayaran klaim oleh pihak BPJS Kesehatan. Dimana keterlambatan proses klaim dikhawatirkan dapat mengganggu keuangan rumah sakit bahkan berpotensi membuat mutu pelayanan menurun

ditengah upaya pemerintah mendorong peningkatan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan penelitian Hasibuan (2010) mengenai seni dalam mengelola orang secara berkelompok disebut manajemen sumber daya manusia dengan berbagai macam karakter dan latar belakang demi mewujudkan sasaran yang akan dituju bersama dan sejalan. Berdasarkan *Internasional Labour Office* (1983) menyatakan bahwa ketetapan waktu kerja produktif adalah 80% dengan demikian maka rumah sakit diharapkan dapat melakukan pengelolaan sumberdaya manusia yang dimiliki dengan baik dan sesuai prosedur agar tanggung jawab yang diemban oleh karyawan bisa tercapai juga tidak berat sebelah.

Berdasarkan Laporan Kompilasi data JKN periode Oktober-Desember tahun 2022 jumlah berkas klaim mencapai 14.276 di bulan Oktober, 13.463 berkas di bulan November dan 14.776 berkas pada bulan Desember. Sehingga jumlah berkas klaim yang *dientry* oleh 9 (sembilan) oran tenaga koding yaitu 71 berkas dibulan Oktober, 67 berkas dibulan November dan 74 berkas dibulan Desember. Dapat disimpulkan bawa petugas koding data JKN yang berjumlah 9 setiap harinya mengkoding rata-rata 61 berkas pasien, petugas tersebut wajib menyelesaikan berkas klaim yang harus dikoding sebelum jatuh tempo sehingga berkas klaim pasien yang menggunakan jaminan kesehatan tersebut dapat diverifikasi dan diklaim oleh petugas BPJS. Selain itu beberapa tugas tambahan yang dilakukan petugas koding juga mengakibatkan petugas menambah jam kerja untuk lembur selama kurang lebih 2 jam setiap harinya.

Workload indicator staffing needs (WISN) merupakan metode perhitungan mengenai perimbangan kenyataan dan kebutuhan pegawai, menurut Shipp (1998) menyebutkan beban kerja satu tahun berdasar kategori tiap unit termasuk cakupan waktu kerja, beban kerja dan standar kelongaran. Rumah sakit harus dapat mempertimbangkan dengan baik beban kerja pada setiap unit atau bagian agar tidak berat sebelah atau *over time* sehingga karyawan tidak merasa jenuh dan terlalu berat beban kerjanya. Dengan memperhatikan hal tersebut maka performa rumah sakit baik pelayanan, data, dan sebagainya akan meningkat dengan maksimal namun tidak berlebihan dan membebani tenaga kerja Dua metode yang dapat ditetapkan dalam melakukan analisis apakah standar kebutuhan tenaga kerja tercukupi yaitu analisis beban kerja dan analisis tenaga kerja. Analisis beban kerja adalah proses analisa untuk mempertimbangkan total jam kerja untuk menyelesaikan dalam waktu yang ditetapkan dengan tanggung jawab pekerjaan. Analisis tenaga kerja yaitu proses analisa mengenai berapa jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dalam menjalankan hubungan pada organisasi atau perusahaan. Sehingga penting untuk memperhatikan perputaran karyawan, absensi serta persediaan tenaga kerja (Imanti, 2015) Cara menyelesaikan beban kerja yang tertimbang yaitu dengan melakukan perhitungan kumulatif jumlah tenaga kerja terhadap pengelompokkan tenaga kerja tersebut dalam unit layanan agar penentuan besaran standar kerja data statistik dapat diselesaikan (Aini, 2015).



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: (Penulis, 2023)

Untuk mendapatkan gambaran umum mengenai beban kerja petugas klaim data JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada, maka peneliti melakukan survey awal dengan hasil pengamatan terdapat sembilan orang petugas koding data JKN yang melakukan proses *entry* data klaim berkas. Jumlah berkas klaim yang harus dientry oleh petugas klaim JKN setiap harinya sebanyak 60 hingga 70 berkas pasien. Proses *entry* berkas klaim tersebut diharapkan dapat diselesaikan sebelum waktu jatuh tempo agar pihak rumah sakit dapat melakukan klaim dana kepada BPJS Kesehatan atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Sehingga untuk menghindari keterlambatan klaim maka petugas koding data JKN melakukan tambahan jam kerja (lebur) selama dua jam setiap harinya.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengambilan sampel yang digunakan dengan penyebaran kuesioner dan *work sampling* petugas koding klaim data JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung menggunakan metode WISN. Data primer adalah Kegiatan yang akan diamati antara lain kegiatan produktif, kegiatan non produktif dan kegiatan pribadi. Kegiatan produktif adalah kegiatan yang wajib dijalankan berdasarkan tugas dan tanggung jawab kerja. Kegiatan non produktif adalah kegiatan saat bekerja namun tidak ada hubungannya dengan input data atau kegiatan yang tidak berkaitan dengan

tugas. Kegiatan pribadi adalah kegiatan yang menyangkut privasi atau kepentingan masing masing individu. Total sampling digunakan pada penelitian adalah seluruh petugas koding klaim data Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bekerja di Instalasi Penjaminan sebanyak 9 (sembilan) orang petugas, dimana salah satunya adalah koordinator tenaga koding. Data sekunder didapatkan melalui telaah dokumen yang didapat dari instalasi Penjaminan RSD Mangusada berupa Standar Operasional Prosedur, uraian tugas dan data kualifikasi pegawai.

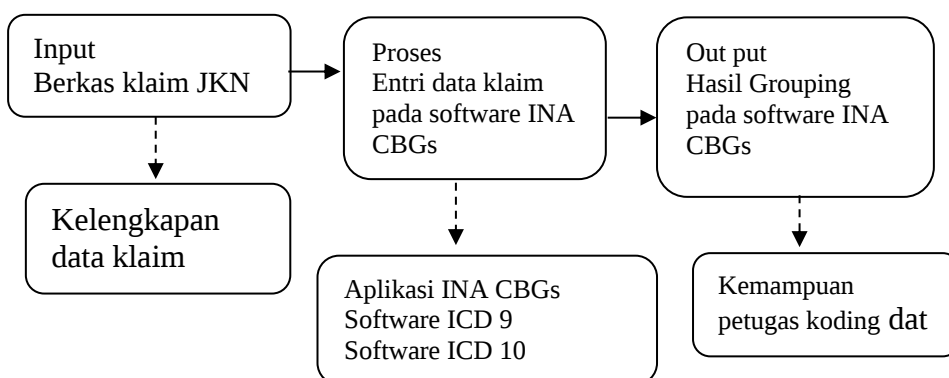
HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Mangusada membentuk Tim Koding Jaminan Kesehatan yang kemudian pada tahun 2022 berubah menjadi Instalasi Penjaminan sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Rumah sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung No. 101 Tahun 2022 tentang pembentukan Instalasi Penjaminan di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Adapun prosedur klaim data JKN di ruang Instalasi Penjaminan adalah sebagai berikut: Petugas pengumpul dokumen pelayanan JKN menyerahkan berkas data klaim pasien JKN kepada petugas koding. Berkas yang sudah diterima kemudian akan dipilah oleh petugas koding sesuai dengan tanggal dan jenis berkas. Total berkas klaim (berkas rawat jalan dan berkas rawat inap) yang telah diterima kemudian akan dibagi sama rata kepada seluruh petugas koding. Petugas koding kemudian akan melakukan tahap pemeriksaan kelayakan berkas jika telah layak maka berkas akan dientry ke dalam aplikasi *Indonesian Case Based Groups* (INA CBGs) . Apabila data dan persyaratan klaim pada berkas klaim telah lengkap maka akan dilakukan proses *entry* data menggunakan aplikasi INA CBGs meliputi input identitas pasien, input billing tarif rumah sakit, koding diagnosa pasien berdasarkan *software* ICD 10 dan koding tindakan medis berdasarkan kode pada *software* ICD 9. Data yang telah dientry oleh petugas koding kemudian diserahkan kepada verifikator internal rumah sakit untuk pengecekan ulang terhadap ketepatan kode diagnosa dan kode tindakan serta kelengkapan dan kelayakan berkas setiap pasien JKN. Berkas klaim yang telah diverifikasi oleh perivikator internal akan diserahkan kembali kepada petugas koding untuk direvisi kembali. Tujuan dari pemeriksaan ulang ini adalah untuk meminimalisir kegagalan klaim akibat ketidak lengkapan data ataupun kesalahan koding (*error coding*) yang di input oleh petugas koding pada saat proses entry data klaim ke sistem INA CBGs. Berkas klaim yang telah direvisi kemudian akan dikumpulkan pada satu folder sesuai dengan tanggal berkas. Petugas koding akan mengirimkan data yang sudah dientry kepada Verifikator BPJS Kesehatan dengan bukti serah terima berkas berupa TXT. Berkas yang tidak layak klaim akan dikembalikan oleh verivikator BPJS Kesehatan kepada petugas koding untuk direvisi kembali secara simultan. Petugas koding data klaim JKN akan melanjutkan pelaksanaan entry data berkas klaim JKN tiap bulannya sambil menunggu verifikasi dari Verifikator BPJS Kesehatan.

Karakteristik Tenaga Koding Data Klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun 2023 adalah sebagai berikut tenaga koding data terdiri dari sembilan orang yang seluruhnya berjenis kelamin perempuan. Salah satu petugas adalah koordinator koding dan delapan orang lainnya adalah petugas koding dimana koordinator dan petugas koding memiliki tugas yang tidak jauh berbeda. Semua informan berada pada usia produktif dan masa kerja rata-rata di

atas lima tahun. Adapun latar belakang pendidikan tenaga koding adalah sebagian besar merupakan tenaga kesehatan sehingga lebih mudah untuk melakukan tugas entry data pada aplikasi INA CBGs terutama pada pengkodean diagnosa dan tindakan medis. Meskipun terdapat satu orang tenaga koding dengan latar belakang non kesehatan namun petugas tersebut dapat melakukan proses klaim data JKN dengan baik, hal ini dikarenakan masa kerja petugas tersebut lebih dari 5 (lima) tahun. Sebagian besar Tenaga koding di Instalasi Penjaminan RSD mangusada berstatus sebagai pegawai kontrak dan dua orang diantaranya berstatus sebagai PNS. Dalam tugasnya untuk mengelola data klaim jaminan Kesehatan tenaga koding data klaim JKN melakukan serangkaian kegiatan yang dapat digambarkan.

Proses Pengelolaan Data Klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tahun 2023



Gambar 2 Proses Pengelolaan Data Klaim JKN
(sumber: Pengamatan Penulis, 2023)

Berdasarkan gambar dapat dilihat bahwa proses klaim data JKN yang dilakukan oleh petugas koding diawali dari penerimaan berkas klaim JKN dari masing-masing unit rawat jalan dan rawat inap. Dimana berkas klaim dapat diproses apabila memiliki data penunjang yang lengkap. Proses *entry* dilakukan oleh tenaga koding data klaim JKN pada aplikasi INA CBGs dengan melakukan tahapan *input* identitas pasien, koding diagnosa dan koding tindakan serta *grouping*. Keberhasilan proses entry data pada aplikasi INA CBGs tergantung dari kemudahan akses dan spesifikasi *device* dari masing-masing aplikasi.

Setelah data pada berkas klaim berhasil dientry pada aplikasi INA CBGs maka petugas koding akan melakukan *grouping* pada aplikasi INA CBGs. Hasil grouping berisikan tentang diagnosa dan tindakan medis beserta tarif yang akan diklaim terhadap pelayan yang telah diberikan kepada pasien. Keputusan *grouping* inilah yang akan diajukan kepada petugas BPJS Kesehatan untuk penagihan klaim. Hasil grouping yang dihasilkan akan dipengaruhi oleh ketelitian dan ketepatan petugas koding dalam melakukan *koding* diagnosa dan tindakan medis pasien.

Perhitungan Beban Kerja Tenaga Koding JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada tahun 2023

Dari hasil penyebaran kuisisioner didapatkan bahwa 75% responden mengatakan berkas klaim memiliki kelengkapan data sehingga memperlancar proses *entry* data. Sejumlah 62,5% responden menjawab bahwa ketersediaan dan fungsi

sarana penunjang seperti komputer, aplikasi dan *software* yang digunakan kurang memadai. Sedangkan seluruh responden (100%) menyatakan bahwa pengiriman berkas klaim mengalami keterlambatan waktu kirim karena jumlah data klaim yang ter *grouping* belum mencapai 75% dari jumlah total data klaim (kunjungan pasien pengguna JKN), dan total berkas klaim yang di kirimkan ke BPJS Kesehatan tiap bulanya tidak bisa mencapai 100% dari jumlah kunjungan pasien pengguna Jaminan Kesehatan.

Berdasarkan hasil kuisioner beban kerja, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa jam kerja tenaga koding data klaim JKN melebihi jam kerja yang tersedia. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa waktu istirahat tidak cukup dan sangat terbatas meskipun seluruh responden (100%) menyatakan mendapat tugas yang sama antar sesama petugas koding. Berdasarkan hasil work sampling yang dilaksanakan selama 12 hari terlihat bahwa tenaga koding data klaim data JKN telah bekerja sesuai dengan uraian tugas petugas koding data JKN pada waktu jam kerja. Kegiatan tenaga koding data klaim JKN terbagi atas kegiatan produktif, kegiatan tidak produktif dan kegiatan pribadi. Dalam penelitian yang telah dilakukan hasil distribusi waktu kegiatan tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung untuk kegiatan produktif 94,76%, kegiatan tidak produktif 3,74% dan kegiatan pribadi 1,5%.

Kegiatan produktif berhubungan dengan kegiatan pokok petugas koding data klaim JKN mulai dari data klaim diterima dari masing-masing unit pelayanan (rawat jalan dan rawat inap) sampai dengan data klaim siap dikirimkan kepada petugas BPJS Kesehatan. Total waktu kegiatan produktif yang digunakan tenaga koding di Instalasi Penjaminan selama 12 hari pengamatan dengan teknik work sampling adalah 6030 menit (94,76%). Peneliti mendapatkan bahwa jenis kegiatan produktif di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung memiliki persentase tertinggi selama pengamatan dilakukan adalah melakukan entry data rawat jalan (27,58 %) sedangkan kegiatan melakukan revisi berkas klaim data awal rawat jalan (2,36%) merupakan kegiatan dengan persentase waktu rendah. Berdasarkan hasil work sampling, peneliti menyimpulkan bahwa kenaikan total penggunaan waktu kegiatan produktif menyebabkan adanya penurunan total waktu kegiatan produktif.

Kegiatan non produktif ialah kegiatan yang tidak berkaitan dan tidak bermanfaat pada pelayanan pasien. Total waktu kegiatan non produktif yang dilakukan oleh tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah 238 menit (3,74%) Persentase tertinggi kegiatan non produktif yaitu bermain gadget (1,89%). Penelitian lain Karina (2012) juga menghasilkan persentase kegiatan non produktif yang lebih tinggi yaitu (18,75%). Rendahnya kegiatan non produktif yang dilakukan oleh pegawai diakibatkan karena tingginya beban kerja yang menjadi tugas pokok pegawai.

Total kegiatan pribadi yang dilakukan oleh tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah 96 menit (1,5%). Jenis kegiatan pribadi tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah izin sebesar 0,47%, toilet sebesar 0,56% dan makan sebesar 0,47%. Menurut Barnes (1980) dalam Syukraa (2012), waktu yang ditolerir untuk aktivitas pribadi adalah 5% dari waktu kerja yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga koding data klaim JKN di Instalasi

Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung masih sangat jauh dari batas waktu yang dapat ditolerir. Selama jam kerja berlangsung tenaga koding data klaim JKN melakukan kegiatan pribadi seperlunya dan sebagian besar tenaga koding dapat melakukan kegiatan pribadi seperti kegiatan makan bersamaan dengan melakukan proses *input* kelengkapan data (*multitasking*). Hal ini dilakukan untuk meminimalisir perpanjangan waktu kerja (lembur).

Menurut Ilyas (2011), standar optimum yang digunakan untuk mengharapkan setiap personel dapat bekerja secara optimal adalah sekitar 80% pada waktu kegiatan produktifnya. Berdasarkan penelitian jumlah waktu produktif yang digunakan oleh tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah 6030 menit (94,76%). Hal ini tentu telah melebihi standar optimum pegawai dapat bekerja secara optimal (80%) sehingga menimbulkan kelelahan dan kejenuhan dalam bekerja yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan teori yang disebutkan dalam Hasibuan (2010) bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh kecakapan, kemampuan dan keterampilan dalam bekerja.

Perhitungan Kebutuhan Tenaga Koding JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada tahun 2023

Berdasarkan metode WISN untuk menghitung kebutuhan tenaga dilakukan dengan menghitung waktu kerja tersedia. Berdasarkan dokumen data kepegawaian RSD Mangusada tahun 2022 dan hasil perhitungan dengan menggunakan metode WISN maka total waktu kerja tersedia di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung adalah 98.748 menit/tahun. Adapun standar beban kerja tenaga koding dari masing-masing kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut : pemilahan rawat jalan sebesar 3291,6, kegiatan pembagian berkas rawat sebesar 3291,6, melakukan entry data rawat sebesar 21944. Melakukan entry data rawat inap sebesar 6583,2. Melakukan revisi berkas klaim data awal rawat jalan sebesar 49374. Melakukan revisi berkas klaim data awal rawat inap sebesar 19749. Melakukan kompilasi data klaim rawat jalan dan rawat inap harian dan bulanan sebesar 3291,6. Melakukan entry data berkas klaim susulan rawat jalan sebesar 21944. Melakukan entry data berkas klaim susulan rawat inap sebesar 6583,2. Melakukan revisi berkas klaim JKN (rawat jalan dan rawat inap) dari periviktor BPJS Kesehatan sebesar 98748.

Melalui perhitungan standar beban kerja dapat diketahui bahwa kategori kegiatan produktif tenaga koding data klaim JKN terbesar 49.374 kegiatan melakukan revisi berkas klaim rawat jalan. Hal ini berarti bahwa tenaga koding data klaim JKN diharapkan mengerjakan sejumlah 49.374 kegiatan melakukan revisi berkas klaim rawat jalan dalam satu tahun, dengan tetap melaksanakan berbagai kegiatan lain yang menyita jam kerja tersedia yang dimiliki tenaga koding data klaim JKN.

Hasil penghitungan standar kelonggaran yang diperoleh di ruang Instalasi penjaminan RSD Mangusada Kabupaten badung adalah 0,176. Standar Kelonggaran bertujuan untuk memperoleh faktor kelonggaran tenaga koding data klaim JKN meliputi kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan kegiatan pokok/produktif. Standar kelonggaran

tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung bisa berbeda untuk setiap rumah sakit.

Perhitungan Kebutuhan Tenaga koding data klaim JKN di Instalasi penjamina RSD Mangusada kabupaten badung tahun 2022

Untuk melakukan perhitungan kebutuhan tenaga maka langkah awal yang dilakukan adalah mengetahui kuantitas kegiatan pokok di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung. Berdasarkan dokumentasi data di Instalasi Penjaminan Tahun 2022. Jumlah berkas klaim rawat jalan sejumlah 137.573 berkas. Berkas klaim rawat inap sejumlah 19.509 berkas. Revisi rawat jalan sejumlah 4550 berkas. Revisi rawat inap sejumlah 1906 berkas. Berkas klaim susulan rawat jalan sejumlah 7452 berkas. Berkas klaim susulan rawat inap sejumlah 953 berkas. Kegiatan kompilasi data klaim JKN sebanyak 260 kegiatan. Pemilahan berkas klaim Rawat jalan dan rawat inap kegiatan 260 kegiatan.

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode WISN, kuantitas kegiatan pokok dibagi dengan standar beban kerja maka didapatkan hasil sebagai berikut pemilahan rawat jalan sebesar 0,079 kebutuhan. Kegiatan pembagian berkas rawat sebesar 0,079 kebutuhan. Melakukan entry data rawat sebesar 6,269 kebutuhan. Melakukan entry data rawat inap sebesar 2,963 kebutuhan. Melakukan revisi berkas klaim data awal rawat jalan sebesar 0,092 kebutuhan. Melakukan revisi berkas klaim data awal rawat inap sebesar 0,096 kebutuhan. Melakukan kompilasi data klaim rawat jalan dan rawat inap harian dan bulanan sebesar 0,079 kebutuhan. Melakukan entry data berkas klaim susulan rawat jalan sebesar 0,339 kebutuhan. Melakukan entry data berkas klaim susulan rawat inap sebesar 0,145 kebutuhan. Melakukan revisi berkas klaim JKN (rawat jalan dan rawat inap) dari perivikator BPJS Kesehatan sebesar 98748. kebutuhan tenaga sebesar 0,008 kebutuhan. Total dari jumlah kebutuhan tersebut adalah 10,151 kebutuhan yang kemudian ditambahkan dengan standar kelonggaran 0,176 sehingga jumlah total kebutuhan tenaga adalah 10.326 atau dengan kata lain jumlah ideal tenaga koding data klaim JKN adalah 11 orang. Jumlah tersebut tentunya tidak sesuai dengan jumlah tenaga koding yang bekerja di ruang Instalasi Penjaminan yang berjumlah 9 orang sehingga diperlukan penambahan petugas koding sebanyak 2 orang untuk mengurangi beban kerja petugas koding data klaim JKN.

Kurangnya jumlah tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan juga diperkuat dengan hasil dari pengolahan data kuisioner terkait kebutuhan tenaga koding yaitu 100% responden mengatakan bahwa jumlah berkas klaim tidak sesuai dengan jumlah petugas koding data JKN dan jumlah tenaga koding belum mencukupi sehingga beban kerja dirasakan sangat tinggi oleh seluruh tenaga koding

Berdasarkan Ilyas (2011) bahwa jika tenaga sudah bekerja di atas 80% waktu produktifnya maka perlu mempertimbangkan dan memperhatikan bahwa unit tersebut benar-benar membutuhkan bantuan tenaga baru. Dengan adanya penambahan tenaga diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya dalam proses pengelolaan klaim Jaminan Kesehatan Nasional.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis beban kerja dan kebutuhan tenaga koding data klaim JKN di RSD Mangusada

Kabupaten Badung, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa 1) Proses pengajuan klaim Jaminan Kesehatan Nasional kepada BPJS Kesehatan setiap bulannya tidak bisa mencapai 100%. Karena jumlah berkas yang dapat dientry oleh petugas koding pada saat batas waktu pengiriman klaim hanya sejumlah 75% sesuai dengan jumlah minimal pengajuan klaim yang telah ditetapkan, sehingga terjadi penumpukan berkas yang tidak dapat diklaim setiap bulannya, 2) Beban kerja tenaga koding data klaim Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung sangat tinggi dilihat dari penggunaan waktu produktif sebesar 94,76. Hal ini menunjukkan kegiatan koding data klaim JKN sudah berlangsung secara efektif dan sudah melebihi waktu kerja optimal yaitu 80%, 3) Hasil analisis kebutuhan tenaga koding data klaim JKN berdasarkan metode WISN dibutuhkan 11 (sebelas) tenaga koding, dimana sudah tersedia 9 (sembilan) tenaga sehingga membutuhkan tambahan 2 (dua) tenaga koding yang kompeten untuk pengelolaan proses klaim data JKN.

Berdasarkan kesimpulan dan saran di atas maka implikasi pada penelitian ini adalah 1) Perhitungan beban kerja dan kebutuhan tenaga dapat membantu pihak RSD Mangusada dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan tata kelola sistem manajemen rumah sakit sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, 2) Kecukupan beban kerja dan jumlah tenaga merupakan salah satu persyaratan yang dapat memudahkan RSD Mangusada dalam pengajuan peningkatan tipe rumah sakit menjadi Rumah Sakit Tipe A.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga koding data klaim JKN di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada kabupaten Badung tahun 2023 peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Wakil Direktur Bidang Pelayanan RSD Mangusada Kabupaten Badung
 - a. Diharapkan Wakil Direktur Pelayanan dapat membuat kebijakan yang diatur dalam Surat Keputusan Tugas terkait penambahan tenaga sementara atau sewaktu yang ditugaskan untuk mendukung kelancaran proses klaim.
 - b. Diharapkan Wakil Direktur Pelayanan dapat mengeluarkan kebijakan terkait pemberian bonus atau upah lembur sebagai apresiasi atas tingginya beban kerja tenaga koding
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh Wakil Direktur Pelayanan RSD Mangusada sebagai Pejabat Pemegang Keputusan (PPK1) dalam perencanaan sumber daya manusia di Instalasi Penjaminan RSD Mangusada Kabupaten Badung
2. Bagi Kepala Bidang Pengadaan SDM di RSD Mangusada
 - a. Diharapkan bidang SDM dapat melakukan koordinasi dengan bidang terkait seperti bidang SIM RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) untuk menunjang keberlangsungan proses klaim
 - b. Melakukan evaluasi terkait beban kerja dan kebutuhan tenaga secara berkala
 - c. Melakukan penambahan jumlah tenaga koding data klaim JKN sesuai dengan kebutuhan tenaga.
3. Bagi Kepala Instalasi Penjaminan

- a. Diharapkan Kepala Instalasi dapat melakukan peningkatan target klaim dari 75% menjadi minimal 100% setiap bulannya sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pengajuan berkas klaim.
- b. Melakukan Fokus Grup Discussion (FGD) dengan Kepala Bidang terkait untuk membahas dan merumuskan strategi beban kerja dan kebutuhan tenaga.
- c. Diharapkan bagi kepala Instalasi Penjaminan untuk mengajukan usulan penambahan tenaga koding klaim Jaminan Kesehatan Nasional.

DAFTAR RUJUKAN

- Aini, Nur Nuni dkk. (2015). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja *Workload Indicators Staffing Needs* Atau WISN Bagian TPPRJ RSUD Kabupaten Sragen. Jurnal APIKES Mitra Husada Karangayar: 1-7.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Pelayanan kesehatan
- Hasibuan M, S.P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilyas. 2011. *Perencanaan SDM Rumah Sakit: Teori, Metode dan Formula*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Imanti, Muthomimah 2015. *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Kendal Tahun 2015*. Jurnal Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro: 1-12.
- International Labour Office. 1983. Penelitian Kerja Dan Pengukuran Kerja. Erlangga : Jakarta Pusat.
- Shipp, Peter J & World Health Organization. Division of Human Resources Development and Capacity Building. (1998). *Workload indicators of staffing need (WISN): a manual for implementation* / by Peter J. Shipp. World Health Organization
- World Health Organization. 2010. *User's Manual Workload Indicator Of Staffing Need*.