



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

SKRIPSI

**GAMBARAN BEBAN KERJA SDM ADMINISTRASI PASIEN
DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH
TAHUN 2014**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

OLEH :

AZHARUDDIN

NIM 0905015004

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
KESEHATAN MASYARAKAT
JAKARTA
2015**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
Skripsi, November 2015

Azharuddin
0905015004

“Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014”

Xii + 7 bab + 83 halaman + 19 tabel + lampiran

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan organisasi yang paling kompleks dengan produksi yang beragam diantaranya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan teknologi tepat guna. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan rumah sakit swasta yang berorientasikan pada pelayanan kaum dhu'afa. Salah satunya adalah program KJS (program sebelum BPJS), banyaknya masyarakat DKI Jakarta dengan status kurang mampu/miskin yang berobat ke Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih membuat volume kerja semakin tinggi di bagian administrasi pasien dan bagian penagihan di Keuangan.

Penelitian ini menggunakan rancangan Deskriptif Kuantitatif dengan melakukan pencatatan kegiatan SDM Administrasi Pasien, kemudian kegiatan itu dibagi berdasarkan variabel penelitian yaitu waktu kegiatan produktif langsung, waktu kegiatan produktif tidak langsung dan kegiatan tidak produktif untuk mendapatkan gambaran beban kerja SDM Administrasi Pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Jl. Cempaka Putih Tengah I No. 1 Jakarta Pusat. Objek penelitian ini adalah kegiatan administrasi pasien yang dilakukan oleh pegawai dengan mengamati kegiatan kerjanya. Peneliti akan mengukur waktu dan mencatat kegiatan dengan metode *work sampling* selama obyek melakukan aktifitas administrasi pasien. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah jam digital dan lembar formulir *work sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata beban kerja yang dilakukan oleh SDM Administrasi Pasien yaitu : Rata-rata beban kerja SDM Administrasi Pasien selama 2 shift yaitu: kegiatan produktif langsung shift pagi 704 menit dengan jumlah 87,78 %, kegiatan produktif tidak langsung 46 menit dengan jumlah 5,74% dan kegiatan tidak produktif 52 menit dengan jumlah 6,48%. Rata-rata kegiatan produktif langsung shift sore 448 menit dengan jumlah 86,32 %, kegiatan produktif tidak langsung 20 menit dengan jumlah 3,85% dan kegiatan tidak produktif 51 menit dengan jumlah 9,83%. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui beban kerja terbilang tinggi. Saran peneliti adalah sebaiknya untuk Unit Kasir disarankan untuk lebih mengisi kegiatan yang kosong dengan membantu SDM Administrasi Pasien yang lain agar waktu kerja lebih produktif.

Daftar Pustaka: 30 (1997-2011)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

SKRIPSI

**GAMBARAN BEBAN KERJA SDM ADMINISTRASI PASIEN
DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH
TAHUN 2014**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

OLEH :

AZHARUDDIN

NIM 0905015004

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
KESEHATAN MASYARAKAT
JAKARTA
2015**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Identitas Mahasiswa :

Nama : Azharuddin

Nim : 0905015004

Judul : Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.

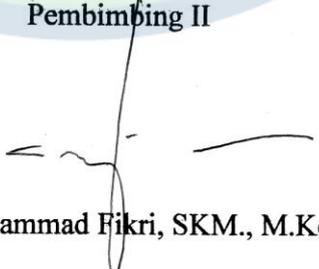
Dinyatakan bahwa skripsi ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UHAMKA.

Jakarta, November 2015

Pembimbing I


Evindyah Prita Dewi, SKM., MARS.

Pembimbing II


Ipik Muhammad Fikri, SKM., M.Kes.

**PANITIA SIDANG PENGUJI SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PROF. DR. HAMKA**

Panitia sidang ujian skripsi dari mahasiswa yang beridentitas:

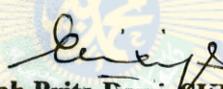
Nama Mahasiswa : Azharuddin

Nim : 0905015004

Judul Skripsi : "Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014."

Jakarta, 23 november 2015

Ketua


(Evindyah Prita Dewi, SKM., MARS.)

Anggota I


(Sarah Handayani, SKM., M.Kes)

Anggota II


(Retno Madhiati A., SKM., M.Kes)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Azharuddin
NIM : 0905015004
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 April 1991
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Raden Inten 2 kp. Cilungup rt 008/010, Duren
Sawit, Buaran, Jakarta Timur
Agama : Islam
Email : azharvixioners90@gmail.com
No Hp : 087-888-123-828
Riwayat Pendidikan :
1. 1996-1997 : TKI Tunas Mekar
2. 1997-2003 : SDI Nurul Iman
3. 2003-2004 : Pondok Modern GONTOR (SMP)
4. 2004-2006 : Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah (SMP)
5. 2006-2009 : Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah (SMA)
6. 2009- sekarang : Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Program Studi
Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen
Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. Hamka.
Riwayat Organisasi :
1. Paskibraka (SMP-SMA) Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah.
2. Ketua Osis (SMP) Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah.
3. Anggota Osis (SMA) Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah.
4. Bendahara Himpunan Alumni Ponpest Mudi Mekar Al Aziziyah
5. BEM FIKes UHAMKA (Seni Budaya dan Olahraga).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan S1 program Kesehatan Masyarakat. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW dengan tuntutan beliau untuk selalu istiqomah di jalan-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Evindiyah Prita Dewi, SKM., MARS selaku Pembimbing I penulis dan penanggung jawab peminatan MARS yang banyak meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Ony Linda, SKM., MKM selaku Kaprodi Kesehatan Masyarakat.
3. Bapak Ipik Muhammad Fikri, SKM., M.Kes selaku Pembimbing II penulis, atas waktu yang telah diluahkan kepada penulis untuk membantu dan membimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Sarah Handayani, S.KM., M.Kes selaku Wakil Dekan 1 sekaligus penguji yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan banyak masukan dan motivasinya agar penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Mama dan ayahku tercinta yang telah memberikan dukungannya baik materi maupun non materi, semangat dan do'anya yang tidak pernah terputus kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku (Sugi, Rian, Idy, Kahfi dan Ina sekeluarga) dan semua teman-teman yang tidak penulis sebutkan satu-persatu namanya yang telah memberikan masukan, do'a dan motivasinya kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3	Definisi Operasional	39
Tabel 4.1	Formulir Pengamatan Work Sampling	41
Tabel 5.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Ketenagaan dan Jenis Kelamin Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Bulan Desember 2008.....	46
Tabel 5.2	Struktur Pegawai Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	47
Tabel 5.3	Rekapitulasi Shift Pagi Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	48
Tabel 5.4	Rekapitulasi Shift Sore Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	49
Tabel 5.5	Rekapitulasi Shift Pagi Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	50
Tabel 5.6	Rekapitulasi Shift Sore Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	51
Tabel 5.7	Rekapitulasi Kegiatan Shift Pagi Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.....	53
Tabel 5.8	Rekapitulasi Kegiatan Shift Sore Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.....	55
Tabel 5.9	Hasil Rata-Rata Pengamatan Pertama Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.....	56
Tabel 5.10	Rekapitulasi Kegiatan Shift Pagi Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	57
Tabel 5.11	Rekapitulasi Kegiatan Shift Sore Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	59
Tabel 5.12	Hasil Rata-Rata Pengamatan Kedua Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014	60

Tabel 5.13 Total Rata-rata Pengamatan Pertama dan Pengamatan Kedua Administrasi Pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.....	61
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Teori Beban Kerja	37
Gambar 3.2 Kerangka Konsep Beban Kerja dengan metode Work Sampling.....	38
Gambar 4.1 Gambar Analisa Data	42



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Lembaga Kesehatan Terkait	6
1.4.2 Bagi Peneliti	6
1.4.3 Bagi Masyarakat atau Peneliti Lain	7
1.4.4 Bagi FIKes UHAMKA	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Rumah Sakit.....	8
2.2. Fungsi Rumah Sakit.....	9
2.3. Pengertian Pelayanan Rawat Inap.....	10
2.4. Alur Proses Pelayanan Pasien di Unit Rawat Inap.....	10

2.5. Administrasi pasien	10
2.6. Penerimaan Pasien Masuk.....	11
2.7. Proses Pelaksanaan Administrasi Pasien	12
2.7.1. Penerimaan Pasien.....	12
2.7.2. Verifikasi Pasien.....	13
2.7.3. Perawatan Pasien.....	14
2.7.4. Pasien Keluar	15
2.8. Pelaksanaan Administrasi Pasien.....	16
2.9. Uraian Pekerjaan Administrasi Pasien Rumah Sakit.....	17
2.9.1 Uraian Pekerjaan Koordinator KJS.....	17
2.9.2 Uraian Pekerjaan Koordinator Data dan Rekening Pasien Umum.....	19
2.9.3 Uraian Pekerjaan Koordinator Pelayanan Sore.....	20
2.10 SDM (Sumber Daya Manusia) Rumah Sakit.....	21
2.11 Beban Kerja.	22
2.12 Karakteristik Pekerja.....	25
2.13 Jenis Kegiatan Kerja	27
2.14 Perhitungan Beban Kerja	28
2.15 Pengertian Work Sampling	33
2.16 Kegunaan Work Sampling	35
2.17 Langkah-Langkah Work Sampling.....	36
BAB III KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	37
3.1 Kerangka Teori	37
3.2 Kerangka Konsep.....	38
3.3 Definisi Operasional	39
BAB IV METODE PENELITIAN.....	40
4.1. Jenis Penelitian.....	40
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
4.3. Objek Penelitian.....	40

4.4 Pengumpulan data.....	40
4.4.1 Sumber data	40
4.4.2 Instrumen	41
4.5. Pengolahan Data	42
4.6. Analisis Data	42
BAB V HASIL PENELITIAN.....	43
5.1. Sejarah Rumah Sakit Islam.....	43
5.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih	44
5.1.2 Visi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.....	44
5.1.3 Misi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.....	45
5.1.4 Motto Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih	45
5.1.5 Struktur Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih ...	45
5.1.6 Komposisi dan Jumlah Pegawai Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.....	45
5.2. Hasil Penelitian.....	47
BAB VI PEMBAHASAN.....	63
6.1. Keterbatasan Penelitian.....	63
6.2. Pembahasan	64
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
7.1. Kesimpulan	67
7.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR SINGKATAN



A.P.	= Administrasi Pasien
ASKES	= Asuransi Kesehatan
BPH. RSIJ	= Badan Penyelenggara Harian Rumah Sakit Islam Jakarta
DINKES	= Dinas Kesehatan
ILO	= International Labour Office
JAMSOSTEK	= Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JPK KJS	= Jaminan Pemeliharaan Kerja Kartu Jakarta Sehat
KASIE	= Kepala Seksi
KRP	= Kartu Rekening Pasien
MOU	= Memorandum of Understanding
PEM PROV	= Pemerintah Provinsi
PERJAN	= Perusahaan Jawatan
RITP	= Rawat Inap Tingkat Pertama
RITL	= Rawat Inap Tingkat Lanjutan
RJTP	= Rawat Jalan Tingkat Pertama
RJTL	= Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
RS	= Rumah Sakit
SIRS	= Sistem Informasi Rumah Sakit
SOP	= Standar Operasional Prosedur
RSIJ	= Rumah Sakit Islam Jakarta
TPAPARS	= Tim Pengelola Administrasi Peserta Asuransi di Rumah Sakit
WHO	= World Health Organisation

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Rekapitulasi Hari 1 Shift Pagi
Lampiran 2 : Tabel Rekapitulasi Hari 2 Shift Pagi
Lampiran 3 : Tabel Rekapitulasi Hari 3 Shift Pagi
Lampiran 4 : Tabel Rekapitulasi Hari 4 Shift Pagi
Lampiran 5 : Tabel Rekapitulasi Hari 5 Shift Pagi
Lampiran 6 : Tabel Rekapitulasi Hari 6 Shift Pagi
Lampiran 7 : Tabel Rekapitulasi Hari 7 Shift Sore
Lampiran 8 : Tabel Rekapitulasi Hari 8 Shift Sore
Lampiran 9 : Tabel Rekapitulasi Hari 9 Shift Sore
Lampiran 10 : Tabel Rekapitulasi Hari 10 Shift Pagi
Lampiran 11 : Tabel Rekapitulasi Hari 10 Shift Pagi
Lampiran 12 : Tabel Rekapitulasi Hari 11 Shift Pagi
Lampiran 13 : Tabel Rekapitulasi Hari 11 Shift Pagi
Lampiran 14 : Tabel Rekapitulasi Hari 11 Shift Pagi
Lampiran 15 : Tabel Rekapitulasi Hari 12 Shift Pagi
Lampiran 16 : Tabel Rekapitulasi Hari 12 Shift Sore
Lampiran 17 : Tabel Rekapitulasi Hari 12 Shift Sore
Lampiran 18 : Tabel Rekapitulasi Hari 12 Shift Sore
Lampiran 19 : Tabel Rekapitulasi Pengamatan Pertama Shift Pagi
Lampiran 20 : Tabel Rekapitulasi Pengamatan Pertama Shift Sore
Lampiran 21 : Tabel Rekapitulasi Pengamatan Kedua Shift Pagi
Lampiran 22 : Tabel Rekapitulasi Pengamatan Kedua Shift Sore
Lampiran 23 : Tabel Rekapitulasi Rata-Rata Pengamatan Pertama
Lampiran 24 : Tabel Rekapitulasi Rata-Rata Pengamatan Kedua
Lampiran 25 : Tabel Rekapitulasi Rata-Rata Pengamatan Pertama Dan Kedua
Lampiran 26 : Struktur Organisasi Lntai 6 Barat RSUD Budhi Asih
Lampiran 26 : Permohonan Izin Pengambilan Data
Permohonanan Izin Penelitian
Izin Penelitian
Pengantar Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut keputusan Menteri Kesehatan RI No. 81/Menkes/SK/I/2004. tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit, pengertian beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Notoadmodjo (2003), beban kerja merupakan salah satu dasar perencanaan karyawan, pengukuran beban kerja akan menghasilkan jawaban yang pasti apakah diperlukan penambahan atau pengurangan karyawan.

Kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan berbeda dengan seseorang yang lain, meskipun pendidikan dan pengalamannya sama, dan bekerja pada suatu pekerjaan atau tugas yang sama. Perbedaan ini disebabkan karena kapasitas orang tersebut berbeda. Kapasitas adalah kemampuan yang dibawa dari lahir oleh seseorang yang terbatas. Artinya kemampuan tersebut dapat berkembang karena pendidikan atau pengalaman tetapi sampai pada batas-batas tertentu saja. Dalam perencanaan SDM Rumah Sakit, menghitung beban kerja bukan sesuatu yang mudah, selama ini kecenderungan kita dalam menghitung beban kerja berdasarkan keluhan pekerja bahwa mereka sangat sibuk dan diberikan waktu lembur. Standar beban kerja dapat dilihat dari waktu produktifnya dalam analisis situasi dan kebutuhan tenaga rumah sakit adalah sekitar 80%. Apabila lebih dari 80% maka beban kerja pegawai dapat digolongkan tinggi dan perlu dipertimbangkan penambahan pegawai baru. (Ilyas, 2004).

Kesehatan merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan yang prioritas utama pembangunan masyarakat Jakarta. Salah satu prinsip dasar pembangunan kesehatan, antara lain adalah bahwa semua warga negara

berhak memperoleh derajat kesehatan yang optimal, agar dapat bekerja produktif dan hidup layak dan bermartabat. Selanjutnya dinyatakan bahwa Pemerintah dan Masyarakat bersama-sama bertanggung jawab dalam upaya memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan masyarakat tersebut.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan masyarakat (Schulz, 1983). Rumah sakit merupakan organisasi yang paling kompleks dengan produksi yang beragam diantaranya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan teknologi tepat guna.

Administrasi kesehatan merupakan proses yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengkoordinasian dan penilaian terhadap sumber, tata cara dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tuntutan terhadap kesehatan, perawatan kedokteran serta lingkungan yang sehat dengan jalan menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 1996).

Metode work sampling sangat baik digunakan dalam melakukan pengamatan atas pekerjaan yang sifatnya berulang dan memiliki waktu yang relatif panjang. Pada dasarnya prosedur pelaksanaannya cukup sederhana, yaitu melakukan pengamatan aktivitas kerja untuk selang waktu yang di ambil secara acak atau lebih mesin atau operator dan kemudian mencatatnya apakah mereka ini dalam keadaan bekerja atau menganggur (Sritomo, 1992). Kegunaan dalam metode ini adalah untuk mengetahui distribusi pemakaian waktu sepanjang waktu kerja oleh pekerja atau kelompok kerja, mengetahui tingkat produktivitas pekerja, menentukan waktu baku bagi pekerja-pekerja tidak langsung, serta memperkirakan kelonggaran bagi suatu pekerjaan (Sutalaksana, 2006).

Pada work sampling, yang diamati adalah apa yang dilakukan pekerja, informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan ini adalah kegiatannya, bukan siapa pekerjanya. Jadi pekerja yang diamati tidaklah penting, tetapi apa yang dikerjakannyalah yang penting kita amati. Pada work sampling, orang

yang diamati harus dilihat atau diamati dari kejauhan. Pada teknik work sampling, kita akan mendapatkan ratusan pengamatan kegiatan dari sejumlah pekerja yang ada. Biasanya jumlah pengamatan yang dihasilkan besar dan mencapai ratusan bahkan ribuan. Dengan jumlah data pengamatan yang besar ini menghasilkan data akurat yang menggambarkan kegiatan pekerja yang diteliti. Validitas data pengamatan juga dapat dipercaya karena kita langsung mengamati kegiatan yang ada dengan metode instrument penelitian yang telah dikembangkan dengan baik.

Pada metode Daily Log mempunyai kelemahan diantaranya membutuhkan kerjasama antara peneliti dengan pegawai dikarenakan SDM yang diteliti menulis sendiri kegiatan, waktu kerjanya dan sangat dibutuhkan kejujuran. Metode ini bisa mengganggu waktu kerja SDM dan rentan validitas kejujurannya dikarenakan adanya kemungkinan SDM tersebut memanipulasi kegiatan waktu kerjanya. (Ilyas, 2004)

Untuk metode Time and Motion Study juga memiliki kelemahan diantaranya metode ini cocoknya digunakan pada organisasi dengan volume aktifitas dan staf yang relatif sedikit, metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas suatu pelatihan atau pendidikan bersertifikat keahlian, peneliti harus mengetahui secara benar tentang kompetensi dan fungsi pegawai yang diamati, sampel yang di ambil harus pegawai yang mahir (hanya satu pegawai mahir tetapi mewakili semua pegawai). Metode ini memungkinkan terjadinya bias dikarenakan pegawai yang diamati bisa bersandiwara menjadi lebih rajin dan baik. (Ilyas, 2004)

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki kelengkapan fasilitas dan teknologi. Gagasan didirikannya Rumah Sakit Islam Jakarta adalah bermula dari dirasakannya kebutuhan akan pelayanan Rumah Sakit yang bernaftaskan Islam. Dr. H. Kusnadi yang juga sebagai salah seorang tokoh Muhammadiyah tergugah dan mulai memikirkan perlu adanya suatu rumah sakit yang pelayanannya bersifat Islami. Maka dibangunlah Rumah Sakit Islam Jakarta pada tahun 1967. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

memiliki pelayanan yang terdiri dari pelayanan 24 jam (UGD), rawat jalan dan rawat inap (RSIJ, 2013).

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan rumah sakit swasta yang berorientasikan pada pelayanan kaum dhu'afa. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan rumah sakit yang memiliki beban kerja yang tinggi. Sejak bulan November tahun 2012, Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan salah satu rumah sakit yang melayani pasien Kartu Jakarta Sehat (KJS), sehingga terjadi peningkatan jumlah pasien. Rumah sakit harus menyiapkan segala kemungkinan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Salah satunya adalah program KJS (program setelah BPJS), banyaknya masyarakat DKI Jakarta dengan status kurang mampu/miskin yang berobat ke Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih membuat volume kerja semakin tinggi di bagian administrasi pasien dan bagian penagihan di Keuangan. Sehingga rentan terjadinya *human eror* yang menimbulkan terlambatnya penagihan KJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih kepada Pemda DKI Jakarta. Pasien KJS dapat dirawat inap dengan ketentuan apabila telah memenuhi syarat verifikasi dengan menunjukan kartu tanda penduduk (KTP) bagi KJS untuk di rawat inap.

Bila pasien keluar rumah sakit petugas administrasi pasien menyelesaikan proses administrasi setelah status dikirim oleh ruang perawatan. Proses administrasi dapat diselesaikan 1-2 jam sebelum pasien keluar rumah sakit. Hal ini terjadi karena lambatnya pengiriman lembar status dari ruang perawatan ke bagian administrasi pasien kemudian pasien harus menandatangani salinan rekening biaya, selanjutnya rumah sakit akan mengirim rekening biaya kepada Dinkes Jakarta sesuai perjanjian dan masih ditemukan ketidaklengkapan berkas persyaratan rawat inap dari pasien keluarga miskin di loket administrasi sehingga membuat waktu kerja pegawai administrasi bertambah, bersatunya berkas-berkas diluar administrasi yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan, selain itu

dengan adanya pegawai yang izin tidak masuk maupun cuti, mengakibatkan pegawai administrasi menangani tugas pegawai yang tidak masuk, dan terladi lonjakan pasien yang mengakibatkan beban kerja pegawai administrasi menjadi tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam sebuah penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk Laporan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi di Program Sarjana Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Adapun judul yang dipilih adalah “Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masih ditemukan ketidaklengkapan berkas persyaratan rawat inap dari pasien keluarga miskin di loket administrasi sehingga membuat waktu kerja pegawai administrasi bertambah, bersatunya berkas-berkas diluar administrasi yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan, selain itu dengan adanya pegawai yang izin tidak masuk maupun cuti, mengakibatkan pegawai administrasi menangani tugas pegawai yang tidak masuk, dan terladi lonjakan pasien yang mengakibatkan beban kerja pegawai administrasi menjadi tinggi. Dengan didasari fakta tersebut, bagaimanakah pelayanan administrasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih tahun 2014. Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak yang terkait dengan pelayanan administrasi pasien rawat inap agar memahami kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan yang baik.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai beban kerja pegawai di Bagian Administrasi Pasien rawat inap. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketuainya Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya Waktu Kerja Produktif Langsung SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.
2. Diketuainya Waktu Kerja Produktif Tidak Langsung SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.
3. Diketuainya Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Lembaga Kesehatan Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menganalisis Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Bagian Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan penulis sebagai pengalaman untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan dengan mempergunakan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama menempuh pendidikan sehingga dapat menjadi bekal untuk menunjang tugas-tugas dimasa yang akan datang serta sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

1.4.3 Bagi Masyarakat atau Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pembandingan atau menjadi data sekunder bila melakukan penelitian yang serupa.

1.4.4 Bagi FIKes UHAMKA

Sebagai bahan evaluasi keberhasilan proses belajar mengajar yang berlangsung di FIKes UHAMKA dan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2014 di Unit Administrasi Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang berjudul “ Gambaran Beban Kerja SDM Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih tahun 2014”. Jenis penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari observasi di Unit Administrasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Depok : Universitas Indonesia.
- Adikoesoemo, Suparto. 1997. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Alfin, H, Hardjawinata. 2006. *Analisis Kebutuhan SDM untuk Bidang Administrasi RSUD Budhi Asih Tahun 2006*. Depok : Tesis . KARS UI.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*. Tangerang : BINA RUPA AKSARA Publisher.
- Azhari, Yunita. 2010. *Analisis Jumlah Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja Di Unit Administrasi Pengadaan Di Rumah Sakit Prikasih Tahun 2010*. Depok. Skripsi: FKM UI.
- Departemen Tenaga Kerja. 1997. *Pengukuran Produktivitas Tenaga Kerja*. Cetakan Kedua. Jakarta : DEPNAKERTRANS.
- Herman. 2009. *Analisis Beban Kerja Pekerja Bagian SDM Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2009*. Depok : Skripsi FKM-UI.
- Hendra. J. 2003. *Analisis Waktu Produktif Tenaga Non Medis Pusat Pengembangan Stroke Nasional Rumah Sakit Umum Pusat Bukit Tinggi Tahun 2004*. Depok : Tesis. Program Pascasarjana FKM-UI.
- Ilyas, Yaslis. 2002. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Depok : Pusat Kajian Ilmu Kesehatan FKM-UI. CV Usaha Prima.
- Ilyas, Yaslis. 2004. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Teori Metoda dan Formula*. Depok : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM-UI.
- Ilyas, Yaslis. 2004. *Perencanaan SDM Rumah Sakit. Teori Metoda dan Formula Edisi Revisi*. Depok : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan. FKM-UI.
- Innalita. 2008. *Analisis Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja Dengan Menggunakan Metode Work Sampling Pada Instalasi Gawat Darurat BPK-RSU Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Depok : Tesis. FKM-UI.

- Kementrian Kesehatan RI. 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No. 1796/Menkes/PER/VIII/2011 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan*. Jakarta : Republik Indonesia.
- Kemenpan. 2004. <http://www.kemenpan.go.id>. *Metode Pengukuran Beban Kerja*. Jakarta : Republik Indonesia.
- Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Cetakan Pertama). Jakarta: UI Press. 2002.
- Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Cetakan Pertama) Edisi Kedua. Jakarta : UI Press. 2005.
- Murwani, Anita dan Susatyo Herlambang 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Notoatmojo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : RINEKA CIPTA.
- Pangestu, Wiryawan Jati. 2011. *Gambaran Beban Kerja Perawat Lantai 5 Barat Di RSUD Budhi Asih Tahun 2011*. Jakarta : Skripsi. FIKES UHAMKA.
- Sabarguna, Boy S. 2005. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah – DI.Yogyakarta.
- Sedarmayanti, M. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : MANDAR MAJU.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Warongan, Eros Syah. 2006. *Analisis Beban Kerja Perawat Dengan Menggunakan Metode Work Sampling Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2006*. Depok : Tesis. Kajian Administrasi Rumah Sakit. FKM-UI.

<http://www.sampling-pekerjaan.pdf.com>

<http://www.Journal of Advanced Nursing 2010 blackwell publishing Ltd.com>

<http://www.work-sampling.pdf.com>

<http://www.perhitungan-beban-kerja.pdf.com>

<http://www.bab-ii1.pdf.com>