

INTISARI

Latar Belakang : RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki 10 petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Dari 10 petugas tersebut 7 diantaranya adalah petugas pendaftaran untuk pasien umum dengan shift kerja 3 petugas untuk pagi-siang hari, 2 petugas untuk siang-petang, dan 2 petugas untuk malam-dini hari. Sementara 3 petugas lainnya adalah petugas pendaftaran pasien BPJS dengan jam kerja pagi-siang hari. Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Bantul terbilang cukup banyak, yaitu rata-rata 4400 pasien per bulan. Dengan petugas pendaftaran pasien BPJS yang hanya berjumlah 3 orang, petugas merasa keteteran melayani pasien setiap harinya. Selain itu, pasien BPJS juga harus mengantri lama sampai tempat duduk yang disediakan oleh rumah sakit kurang, tidak jarang banyak pasien yang berdiri menunggu. Untuk membantu petugas pendaftaran, biasanya petugas lain diturunkan untuk membantu proses pendaftaran. Sementara itu, beban kerja di RS PKU Muhammadiyah Bantul terakhir dihitung pada tahun 2014. Namun, untuk beban kerja pada petugas pendaftaran BPJS belum dihitung oleh Unit Kerja Rekam Medis di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Tujuan : Mengetahui proses pelaksanaan pendaftaran pasien BPJS, mengetahui hambatan pada proses pendaftaran pasien BPJS beserta upaya untuk mengatasinya, menghitung kebutuhan petugas pendaftaran pasien BPJS berdasarkan beban kerja dengan rumus WISN dan FTE, dan pengorganisasian petugas pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode : Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan penelitian studi kasus. Subjek dalam penelitian adalah petugas pendaftaran BPJS di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Objek penelitian adalah proses pendaftaran pasien BPJS. Tahap analisis data adalah dengan cara mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil : Proses pendaftaran pasien BPJS telah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hambatan yaitu pada faktor *man*, *method*, dan *prasarana*. Pihak Instalasi Rekam Medis telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, namun upaya yang telah dilakukan belum dapat mengurangi hambatan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 petugas pendaftaran BPJS, petugas berpendapat bahwa beban kerja yang mereka tanggung tinggi dan memerlukan penambahan petugas. Namun, setelah dilakukan perhitungan kebutuhan tenaga kerja dengan rumus FTE dan WISN, kebutuhan petugas pendaftaran BPJS yang diperlukan ternyata hanya 2 petugas saja. Hal tersebut menunjukkan bahwa beban kerja petugas tinggi bukan karena banyaknya jumlah pasien dan kurangnya petugas. Beban kerja petugas tinggi karena sistem pendaftaran yang berjalan di rumah sakit saat ini belum dapat mempermudah kinerja petugas. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan sistem yang ada saat ini.

Kata Kunci: perencanaan, sumber daya manusia, beban kerja, petugas pendaftaran, BPJS, *problem solving*

ABSTRACT

PKU Muhammadiyah Bantul Hospital has 10 outpatient admissions. Of the 10 officers that 7 of them is the registrar for general patients with shift work 3 officers for morning-noon, 2 officers to lunch-afternoon, and two officers for night-early morning. While three other officers were BPJS patient registration clerk with the working hours of the morning-afternoon. BPJS patients in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital is quite a lot, which is an average of 4400 patients per month. With patient enrollment officer BPJS which amounted to only 3 people, the officer felt hard to serve patients every day. In addition, patients should also BPJS long queue until the seat is provided by the hospital less, not uncommon to many patients who stood waiting. To assist the registrar, usually other officers deployed to assist the registration process. Meanwhile, the workload at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital last measured in 2014. However, for the workload on the registration officer BPJS not been calculated by the Medical Record Unit in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Research Purposes: To determine the patient registration process implementation BPJS, knowing the obstacles in the registration process BPJS patients and their efforts to overcome them, calculating the needs of the patient registration clerk BPJS based workloads with WISN formula and FTE, and organizing the registrar BPJS at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Methods: The study was descriptive qualitative approach and case study design. Subjects in the study was the registrar at PKU BPJS Muhammadiyah Bantul Hospital. The object of research is the process of patient registration BPJS. Data analysis stage is to reduce the data, data presentation, and conclusion.

Results: BPJS patient registration process has gone well, but there are still some obstacles, namely the factor of man, method, and infrastructure. Medical Record Installation party has made some efforts to overcome these obstacles, but the efforts that have been made have not been able to reduce existing barriers. Based on interviews with 3 BPJS registration officer, the officer found that their workload high responsibility and requires the addition of personnel. However, after the calculation of labor needs by FTE formula and WISN, officer needs BPJS registration required was only 2 officers only. It shows that the workload of the high officials is not due to the large number of patients and lack of personnel. High personnel workload because registration system that runs in the hospital can not currently facilitate the performance of the officer. Hence the need for improvement of existing systems.

Key : planning, human resources, the workload, the registration officer, BPJS, problem solving