

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Rumah Sakit	11
2. Unit Kerja Rekam Medis	12
3. Tempat Pendaftaran Pasien	12
4. Pelayanan BPJS Kesehatan	13
5. Sumber Daya Manajemen	14
6. Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>)	16
7. Pengorganisasian	17
8. Perencanaan Sumber Daya Manusia	18
9. Uraian Pekerjaan	18

10. Beban Kerja.....	19
11. Analisa Beban Kerja	19
12. Metode Kuadrat Kecil	21
13. WISN (Work Load Indicator Staff Need)	22
14. FTE (Full Time Equivalent)	28
B. Landasan Teori	28
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	32
B. Subjek dan Objek Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Definisi Operasional	36
E. Teknik Pengambilan Data	37
F. Instrumen Penelitian	39
G. Analisis Data	40
H. Uji Validitas Data.....	41
I. Jalannya Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Rumah Sakit	45
1. Profil Rumah Sakit.....	45
2. Visi, Misi, Motto, Falsafah, dan Tujuan	45
3. Jenis Pelayanan	46
4. <i>Performance</i> Rumah Sakit.....	49
B. Hasil.....	49
1. Pelaksanaan Proses Pendaftaran Pasien BPJS	49

2. Hambatan pada proses pendaftaran pasien BPJS beserta upaya untuk mengatasinya	54
3. Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien BPJS berdasarkan beban kerja dengan rumus WISN dan FTE	59
4. Penggorganisaian kebutuhan petugas pendaftaran BPJS	72
C. Pembahasan.....	74
1. Pelaksanaan Pendaftaran Pasien BPJS	74
2. Hambatan pada proses pendaftaran pasien BPJS beserta upaya untuk mengatasinya	77
3. Kebutuhan petugas pendaftaran pasien BPJS berdasarkan beban kerja dengan rumus WISN dan FTE	89
4. Penggorganisaian kebutuhan petugas pendaftaran BPJS	98
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2012-2014	49
Tabel 2. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 1	50
Tabel 3. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 2	54
Tabel 4. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 3	55
Tabel 5. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 4	56
Tabel 6. Kunjungan Pasien BPJS pada Tahun 2014	60
Tabel 7. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 5	61
Tabel 8. Observasi di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS 6	62
Tabel 9. Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Rawat Inap tahun 2014 RS PKU Muhammadiyah Bantul	64
Tabel 10. Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan tahun 2014 RS PKU Muhammadiyah Bantul	64
Tabel 11. Jumlah Perkiraan Kunjungan Pasien BPJS Rawat Inap tahun 2015 RS PKU Muhammadiyah Bantul	65
Tabel 12. Jumlah Perkiraan Kunjungan Pasien BPJS Rawat jalan tahun 2015 RS PKU Muhammadiyah Bantul	65
Tabel 13. Waktu Kerja Tersedia Petugas Pendaftaran Pasien BPJS	66
Tabel 14. Waktu Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Inap	67
Tabel 15. Waktu Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan	68
Tabel 16. Standar Beban Kerja Petugas Pendaftaran Pasien BPJS	69
Tabel 17. Kebutuhan Tenaga Petugas Pendaftaran Pasien BPJS	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Fishbone.....	17
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	30
Gambar 3. Analisis Penyebab Masalah 1	83
Gambar 4. Analisis Penyebab Masalah 2	86