



Beban Kerja Petugas Administrasi Klaim BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mamajang

Lusyana Aripa^{1*}

^{*1} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti Makassar

ABSTRACT

The large number of activities carried out and the responsibility for the work carried out, means that administrative staff experience a high workload so that it must be a concern for the Mamajang Makassar Community Health Center to take important steps, namely by adding administrative staff, or by adding facilities and infrastructure such as: computers, printers and Wifi as well as transportation accommodation so that work can be facilitated at the Mamajang Community Health Center. Research Objective To find out in depth the workload of BPJS Health claims administration officers at the Mamajang Community Health Center. This type of research is qualitative descriptive research. The data collection methods used were observation, interviews, and document review. And the data analysis used in this research uses a qualitative descriptive data analysis method, with steps for data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Workload analysis shows a mismatch between time pressure and workload, caused by factors such as working hours, limited facilities, additional tasks, and problems managing patient information. Analysis of the workload of BPJS Health claims administration officers at the Mamajang Community Health Center highlights information overload, including limited facilities, work outside working hours, lack of data analysis, and stress from interactions with patients. Analysis based on responsibilities shows the complexity of the responsibilities of BPJS Health Mamajang administrative officers, from claims to interactions with patients. Environmental constraints, limited facilities, and difficulties in communicating with patients are the main obstacles.

Keywords: Workload; (Time Pressure; Amount of Information; Amount of Work; and Responsibilities of Administrative Officers)



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

ABSTRAK

Banyaknya aktivitas yang dilakukan serta tanggung jawab terhadap pekerjaan membuat tenaga administrasi mengalami beban kerja yang tinggi sehingga harus menjadi perhatian pihak Puskesmas Mamajang Makassar untuk mengambil langkah penting yakni dengan menambah tenaga administrasi, atau dengan penambahan sarana dan prasarana seperti : computer, printer dan Wifi serta akomodasi transportasi sehingga dapat memperlancar pekerjaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara mendalam bagaimana beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Analisis beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang menyoroti information overload, termasuk keterbatasan sarana, pekerjaan di luar jam kerja, kurangnya analisis data, dan stres dari interaksi dengan pasien. Beban kerja petugas administrasi kesehatan BPJS puskesmas Mamajang tinggi karena banyaknya pekerjaan, sulit dipisahkan, memaksa pengalihan pekerjaan, dan kesulitan membagi waktu, termasuk intimidasi pasien terkait klaim lambat. Analisis berdasarkan tanggung jawab menunjukkan kompleksitas tanggung jawab petugas administrasi BPJS Kesehatan Mamajang, mulai dari pengklaiman hingga interaksi dengan pasien. Kendala lingkungan, keterbatasan sarana, dan kesulitan komunikasi dengan pasien menjadi hambatan utama.

Kata Kunci: Beban Kerja; (Tekanan Waktu, Banyaknya Informasi, Banyaknya Pekerjaan, dan Tanggungjawab Petugas Admisnitasi)

*Koresponden Author: Lusyana Aripa

*Email Koresponden: lusyana.aripa.la@gmail.com



I. PENDAHULUAN

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial.

Dalam menjalankan aktivitas Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan, maka sumber daya manusia memegang peranan penting, selain dokter, bidan dan perawat, maka yang tidak kalah pentingnya adalah petugas administrasi. Petugas administrasi adalah petugas yang mengelola administrasi dari penyelenggaraan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS yang tentunya hal ini memiliki beban kerja tersendiri bagi petugas administrasi. Pada dasarnya beban kerja merupakan suatu hal yang secara otomatis ada dan akan dimiliki oleh individu sebagai pemegang tanggung jawab dalam suatu pekerjaan. Beban yang diterima setiap pekerja akan berbeda antara satu dengan yang lainnya, yang dipengaruhi oleh jenis pekerjaan serta jabatan yang dipegang oleh individu tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Puskesmas Mamajang yang dulu dikenal dengan nama "Rumah Bersalin Bajiminasa", namun seiring berjalannya waktu Rumah Bersalin Bajiminasa berganti nama menjadi Rawat inap Puskesmas Mamajang, Dengan fasilitas yang semakin berkembang, Rawat inap Puskesmas Mamajang melayani pasien dengan pelayanan yang lebih kompleks. Kini bukan hanya untuk pasien bersalin saja tapi juga untuk semua jenis pasien rawat inap umum.

Berdasarkan survey pendahuluan dengan melakukan wawancara pada petugas administrasi klaim BPJS, diketahui bahwa terdapat beban kerja yang dirasakan oleh petugas administrasi diantaranya, bahwa di Puskesmas Mamajang terdapat 3 orang bagian administrasi,



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

2 orang PNS dan 1 masih tenaga kontrak namun tidak bias mengimbangi beban kerja yang tinggi apabila dalam hal melakukan klaim pada peserta BPJS Kesehatan, hal ini disebabkan karena proses yang cukup panjang yang dimulai pada proses dari penyiapan berkas dan prosedur penilaian layak tidaknya klaim yang dibayar berkaitan dengan kelengkapan dokumen, yakni surat rujukan, pemeriksaan, pelayanan penunjang, diagnostik, dan tindakan medik yang telah disahkan oleh dokter yang bertanggung jawab, serta obat- obatan yang digunakan sesuai dengan tarif yang berlaku sampai dengan pencairan klaim kepada pemberi pelayanan kesehatan.

Tingginya beban kerja selain dalam memproses klaim BPJS kesehatan, disebabkan karena bukan hanya klaim pada pasien BPJS tetapi juga dalam melakukan dan menyiapkan berkas-berkas bagi pasien yang akan berobat, dan menjalani control bagi pasien yang sudah rawat inap, semuanya dilakukakan oleh bagian Administrasi sehingga dirasakan bahwa beban kerja cukup tinggi, dimana berkas-berkas yang diklaim selama seminggu berkisaran sekitar 50 berkas.

Wawancara lainnya dengan petugas administrasi klaim BPJS di Puskesmas Mamajang bahwa dalam pengelolaan klaim pasien BPJS, Puskesmas yang memiliki fungsi sebagai pengelola klaim pasien BPJS mulai dari penginputan data pasien dan diagnosa sampai dihasilkan kode INA-CBGs yang selanjutnya klaim akan diverifikasi oleh BPJS Kesehatan. Selain itu menginput, mengantar data atau berkas ke RS bagi pasien yang akan dirujuk ke RS, belum lagi masalah jaringan yang offline (lambat) sehingga menyita waktu dalam penginputan data pasien.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukis keadaan subjek dan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan tidak mencari hubungan permasalahan. Waktu yang digunakan selama melakukan penelitian kurang lebih satu bulan lamanya yang dimulai dari bulan September dan berakhir pada bulan Oktober tahun 2023. Adapun yang menjadi lokasi



penelitian adalah Puskesmas Mamajang yang berlokasi di Jalan Baji Minasa No.10 Makassar. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan sampel disebut informan, dan dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan melalui penerapan teknik *purposive sampling*. Untuk mengumpulkan data dari sumber informasi (informan), penulis memerlukan instrument bantuan, yaitu : pedoman wawancara, alat perekam suara, kamera dan buku catatan. Dengan Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN

Beban Kerja Kerja Berdasarkan Tekanan Waktu (*time pressure*)

Analisis beban kerja menjadi hal yang semakin penting, karena tekanan waktu yang terus meningkat, terutama dalam peran petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang. Tekanan waktu menjadi faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas dalam mengelola klaim kesehatan. Pemahaman mendalam mengenai bagaimana tekanan waktu mempengaruhi tugas-tugas harian petugas administrasi menjadi kunci dalam memperbaiki proses, mengurangi stres, dan memastikan setiap klaim dapat diproses dengan baik dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Tekanan waktu seringkali menjadi pemicu dalam menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dapat dipertahankan.

Hasil wawancara dengan informan pertama selaku petugas BPS Ketenagakerjaan kesehatan yaitu sebagai berikut :

“Waktu yang tersedia tidak sesuai dengan beban yang kami terima, dimana jam kerja kami, selalu molor atau lewat dari jam yang ditentukan yang disebabkan banyaknya pasien yang datang diluar jam kerja atau bahkan datang setengah jam sebelum jam kerja selesai yang mau harus dilayani agar mendapatkan penanganan, bahkan kami juga harus menyesuaikan waktu dengan waktu kerja bidang lain seperti bidang/bagian apotek puskesmas yang juga mempunyai batasan kerja“ (tgl. 30 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan pertama selaku petugas BPJS kesehatan di Puskesmas Mamajang yang menunjukkan bahwa waktu yang tersedia tidak sejalan dengan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

beban kerja yang diterima oleh petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang. Tantangan utama adalah adanya pasien yang datang di luar jam kerja atau bahkan sebelum jam kerja selesai, mengakibatkan penyesuaian waktu yang terjadi. Hal ini mempengaruhi efisiensi kerja petugas terutama ketika harus beradaptasi dengan waktu kerja bidang lain seperti bagian apotek puskesmas. Dimana dapat disimpulkan bahwa dengan disesuaikan waktu dengan jam kerja pasien dan bidang lain di puskesmas akan menciptakan beban kerja tambahan yang mempengaruhi efisiensi proses kerja petugas administrasi klaim BPJS kesehatan Puskesmas Mamajang.

Kemudian dari hasil wawancara dengan informan kedua selaku petugas BPJS kesehatan puskesmas terkait dengan waktu yang tersedia dengan beban pekerjaan yang ditangani saat ini yaitu :

“Waktu yang tersedia tidak sesuai dengan beban kerja yang kami terima banyaknya pasien yang kami tangani mengharuskan kami teliti dan cepat, agar pasien tersebut bisa cepat mendapatkan penanganan, bahkan waktu istirahat kami juga sering disita atau digunakan untuk untuk melayani pasien yang tidak sabar atau tuntutan dari pihak yang mengharuskan pekerjaan dilakukan segera” (tgl. 30 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kedua maka dapatlah disimpulkan bahwa waktu yang tersedia untuk menangani beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang tidak sejalan dengan jumlah pasien yang harus ditangani. Situasi ini menyebabkan perlunya keterampilan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, namun tetap teliti agar pasien mendapatkan penanganan yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu bahwa dengan adanya gangguan pada waktu istirahat, karena pelayanan kepada pasien yang memerlukan penanganan cepat atau tuntutan dari pihak lain menambah beban kerja yang tidak terduga pada petugas administrasi. Sehingga dapatlah dikatakan bahwa tekanan waktu yang tidak sebanding dengan jumlah pasien dan gangguan terhadap waktu istirahat memiliki dampak pada efisiensi dan keseimbangan kerja petugas administrasi klaim di puskesmas tersebut.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Kemudian dari hasil wawancara dengan informan ketiga selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yakni ketersediaan waktu dengan beban pekerjaan yang ditangani saat ini yaitu:

“Waktu yang tersedia untuk menangani beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang tidak sejalan dengan jumlah pasien yang harus ditangani” (tgl. 30 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara maka dapatlah disimpulkan bahwa ketidaksesuaian antara waktu yang tersedia dan jumlah pasien yang harus ditangani menjadi kendala utama bagi petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang. Terbatasnya waktu yang tersedia menyebabkan tekanan pada petugas untuk mengatasi beban kerja yang cukup besar dengan harapan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pasien. Ketidakseimbangan ini berpotensi mempengaruhi efisiensi dalam pengelolaan klaim, menuntun petugas untuk bekerja dengan cepat tanpa mengorbankan akurasi dan kualitas layanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa perlu adanya penyesuaian strategis baik dalam pengelolaan waktu maupun alokasi sumber daya guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Mamajang. Kemudian hasil wawancara dengan informan pertama mengenai petugas pelayanan administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang klaim BPJS di Puskesmas Mamajang dapat terpenuhi yaitu sebagai berikut :

“Tidak terpenuhi, karena tidak tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat melakukan klaim” (tgl. 1 November 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan pertama selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yang menunjukkan bahwa kebutuhan akan sarana dan prasarana pendukung dalam proses klaim di Puskesmas Mamajang tidak terpenuhi, situasi ini menunjukkan bahwa terdapat hambatan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat dalam proses klaim kesehatan. Tidak terpenuhinya sarana dan prasarana yang



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

dibutuhkan dalam mendukung proses klaim dapat mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan sarana dan prasarana yang mendukung seperti akses koneksi internet yang stabil, komputer, printer, scanner, ruang kerja yang memadai.

Kemudian wawancara dengan informan ketiga selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu sebagai berikut :

“Tidak terpenuhi karena kami disini juga masih menggunakan pendataan atau pencatatan manual yang menangani beberapa berkas yang akan diklaim juga jadi apabila ada kesalahan yang mengharapakan kami mencari datanya pada buku besar disitulah juga waktu kami tersita sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pengklaiman” (tgl. 1 November 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan ketiga menunjukkan bahwa tidak terpenuhinya dalam hal penggunaan sistem pendataan atau pencatatan manual menjadi salah satu hambatan utama dalam proses klaim di Puskesmas Mamajang. Keterbatasan penggunaan sistem manual dalam menangani berkas yang akan diajukan untuk klaim membuat petugas harus melakukan pencarian data secara manual pada buku besar. Hal ini tidak hanya menghambat efisiensi proses, melainkan juga memakan waktu yang signifikan, ketika terjadi kesalahan atau perlu menemukan informasi yang diperlukan.

Kemudian hasil wawancara dengan informan kedua selaku petugas BPJS kesehatan Puskesmas mamajang yaitu sebagai berikut :

“Ketidakterpenuhan dalam hal penggunaan sistem pendataan atau pencatatan manual menjadi salah satu hambatan utama dalam proses klaim di Puskesmas Mamajang. Keterbatasan penggunaan sistem manual dalam menangani berkas yang akan diajukan untuk klaim membuat petugas harus melakukan pencarian data secara manual pada buku besar” (tgl. 1 November 2023).

Dari hasil hasil wawancara dengan informan kedua maka dapatlah dikatakan bahwa tidak terlaksananya dalam menerapkan sistem pendataan atau pencatatan manual menjadi



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

kendala utama dalam proses klaim di puskesmas mamajang, karena adanya keterbatasan dalam sistem manual untuk mengelola berkas klaim mengharuskan petugas melakukan pencarian data secara manual pada buku besar. Sehingga menyebabkan proses klaim masih mengandalkan pencatatan tradisional yang memakan waktu dan berpotensi menimbulkan kesalahan serta keterlambatan dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan.

Kemudian terkait dengan apakah tugas lain mengganggu atau menyita waktu kerja untuk melaksanakan tugas utama yakni pasien yang ingin klaim pada BPJS kesehatan pada Puskesmas Mamajang. Hal ini dilakukan wawancara dengan informan pertama yaitu sebagai berikut :

“Ya sangat mengganggu, dimana saat pengklaiman kami juga diberikan tugas tambahan yang banyak memakan waktu, karena ketidak seimbangan penetapan sarana dan SDM yang dapat memicu kelancaran kegiatan, contoh yaitu kami disini hanya memiliki satu komputer sedangkan banyak pasien ditambah kami juga diberi tugas tambahan seperti mengantar ke RU atau tempat dimana dia dirujuk“ (tgl. 2 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa pengalaman dalam melakukan klaim di Puskesmas Mamajang terganggu oleh berbagai tugas tambahan yang diberikan kepada petugas administrasi. Ketidakseimbangan antara ketersediaan sarana dan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang mempengaruhi kelancaran kegiatan. Contohnya, terbatasnya sarana seperti hanya memiliki satu komputer bagi banyaknya pasien yang harus ditangani menyulitkan efisiensi dalam pengelolaan klaim. Selain itu, tugas tambahan seperti mengantar pasien ke tempat rujukan juga memakan waktu dan membebani petugas administrasi.

Kemudian wawancara dengan informan pertama selaku salah petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu :

“Sangat mengganggu disaat kami masih harus melakukan klaim dengan kelengkapan berkas dan lainnya ada tuntutan tugas lain yang harus dikerjakan sehingga menunda pekerjaan utama kami mengklaim, misalnya harus mengantar pasien ke RS yang dirujuk maka



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

satu dari kami harus meninggalkan pekerjaannya yang menyebabkan beban tambahan kepada teman lainnya” (tgl. 2 November 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan pertama maka dapatlah dikatakan bahwa adanya tugas tambahan seperti mengantar pasien ke rumah sakit (RS) yang dirujuk telah mengganggu proses klaim yang merupakan pekerjaan utama dari petugas administrasi. Kehadiran tugas tambahan tersebut memaksa satu dari petugas harus meninggalkan pekerjaan utamanya dalam melakukan klaim, yang pada gilirannya menyebabkan beban tambahan pada rekan kerja yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan terkait dengan beban kerja menurut tekanan waktu pada BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang maka diperoleh gambaran yang jelas mengenai berbagai hambatan yang dihadapi oleh petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di puskesmas mamajang. Ketidakesesuaian antara waktu yang tersedia dengan beban kerja yang diterima menjadi masalah utama, terutama ketika pasien datang di luar jam kerja atau bahkan sebelum jam kerja selesai, menuntut pelayanan yang tidak dapat dihindari. Situasi ini memaksa petugas untuk menyesuaikan waktu kerja dengan bidang lain seperti apotek, mengganggu kelancaran tugas utama administrasi klaim. Keterbatasan sarana dan prasarana seperti penggunaan pendataan manual juga menjadi kendala dalam pengelolaan klaim, memperlambat proses karena kesulitan mencari data pada buku besar dan menimbulkan keterlambatan.

Dengan demikian maka dari hasil wawancara secara keseluruhan dengan sejumlah informan maka dapat disimpulkan bahwa ketidak-seimbangan antara waktu, beban kerja, serta ketersediaan sarana dan sumber daya menjadi tantangan utama dalam proses administrasi klaim di Puskesmas Mamajang. Diperlukan strategi peningkatan sarana dan prasarana, penyesuaian tugas, serta penerapan teknologi yang memadai guna mengatasi kendala yang dihadapi oleh petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan.



Beban Kerja Berdasarkan Banyaknya Informasi (*Information Overland*)

Pemahaman yang lebih dalam terkait beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang maka akan dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dalam manajemen beban kerja. Oleh karena itu akan dilakukan analisis beban kerja berdasarkan banyaknya informasi, hal ini dilakukan wawancara dengan informan pertama selaku petugas BPJS kesehatan puskesmas mamajang mengenai apakah informasi yang dibutuhkan terkait dengan pasien yang akan klaim BPJS cepat tersedia yakni :

“Tidak karena sebagian besar pasien BPJS yang mendaftar tidak mengetahui keluhan yang mereka rasakan, yang membuat kami harus bertanya berulang ulang bahkan ada yang datang mendaftar tanpa membawa pasiennya, ada juga dari beberapa pasien yang keluhan yang sama membuat banyak informasi yang sama yang kami terima membuat fokus kami seringkali terganggu yang menimbulkan kesalahan dalam penginputan data pengklaiman sehingga harus diulang agar sesuai dan tidak tertukar“ (tgl. 3 November 2023).

Kemudian wawancara dengan informan ketiga selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu :

“Tidak karena banyak informasi yang kami dapat hampir sama adakala kami melakukan kesalahan dalam pencatatan yang menyebabkan kesalahan pada penginputan data klaim BPJS kesehatan sehingga harus diulang kembali yang memungkinkan menyita waktu“ (tgl. 3 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara untuk kedua informan yakni petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang maka dapatlah dikatakan bahwa ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas tersebut, salah satu masalah utamanya adalah kurangnya pemahaman pasien terhadap keluhannya yang memaksa petugas untuk bertanya secara berulang-ulang. Hal ini mempengaruhi efisiensi proses pendaftaran dan penginputan data klaim, seringkali menyebabkan kesalahan yang memerlukan waktu tambahan untuk diperbaiki. Selain itu kemiripan informasi dari beberapa pasien dengan keluhan yang serupa juga menjadi faktor yang membingungkan dan mengganggu fokus petugas administrasi,



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penginputan data klaim BPJS Kesehatan yang pada akhirnya memakan waktu ekstra, karena harus melakukan pengulangan untuk memperbaiki kesalahan.

Dengan demikian maka dapatlah dikatakan bahwa ketidaktahuan pasien terhadap keluhannya dan kesamaan informasi dari beberapa pasien dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan gangguan dalam proses penginputan data klaim BPJS Kesehatan. Perbaikan pada komunikasi dengan pasien serta penanganan informasi yang lebih efektif dapat membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi waktu dalam tugas administratif petugas klaim di puskesmas tersebut. Kemudian akan disajikan wawancara dengan informan kedua yakni merupakan petugas administrasi BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yakni mengenai apakah fasilitas yang ada di puskesmas mamajang mendukung pekerjaan petugas yang akan klaim pada BPJS yaitu sebagai berikut :

“Tidak mendukung, dimana kami hanya disiapkan satu komputer dan 2 sopir ambulance sebagai penunjang kelancaran proses pengklaiman sampai pada pasien mendapatkan penanganan.” (tgl. 3 November 2023).

Kemudian wawancara lainnya yakni dengan informan ketiga selaku petugas BPJS kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu :

“Tidak ada kala pekerjaan yang belum tuntas di puskesmas harus kami selesaikan dirumah dengan begitu pekerjaan rumah kami terbengkalai“ (tgl. 3 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan terkait dengan fasilitas yang di puskesmas mamajang mendukung pekerjaan petugas administrasi yang akan klaim BPJS yang menunjukkan bahwa infrastruktur yang terbatas menjadi kendala utama dalam menjalankan tugas-tugas administratif yang ada di puskesmas mamajang. Hanya memiliki satu komputer sebagai alat utama untuk proses pengklaiman disertai dengan keterbatasan jumlah staf yang mendukung seperti dua sopir ambulance yang menjadi hambatan dalam menjaga kelancaran proses pengklaiman hingga pasien mendapatkan penanganan. Keterbatasan ini kemungkinan memperlambat proses klaim BPJS Kesehatan dan bahkan dapat mempengaruhi



waktu respons terhadap pasien yang membutuhkan layanan kesehatan.

Di sisi lain tanggapan dari kalangan pasien yang menyatakan kurangnya keakraban dalam layanan yang diberikan merupakan isu penting. Petugas administrasi menghadapi stres dari interaksi dengan pasien yang mungkin mempengaruhi kesannya dalam melayani. Stres yang timbul dari interaksi dengan pasien dapat mempengaruhi sikap dan respons petugas, bahkan telah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Dalam lingkungan yang stres, ekspresi wajah atau sikap yang kurang ramah dapat terjadi meskipun hal tersebut tidak menjadi tujuan dari pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan kedua aspek ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam pengelolaan data untuk analisis lebih lanjut dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan pemahaman terhadap proses kerja. Sementara itu penting bagi petugas administrasi untuk memiliki strategi menghadapi stres dari interaksi dengan pasien agar dapat memberikan layanan dengan lebih baik dan meminimalisir kesan kurang ramah yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien.

Beban Kerja Berdasarkan Banyaknya Pekerjaan (*Repetitive Action*)

Berikut akan disajikan hasil wawancara informan pertama selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang terkait dengan apakah petugas dapat membagi pekerjaan mengingat banyaknya pekerjaan di Puskesmas yang harus ditangani yaitu :

“Kami tidak dapat membagi pekerjaan kami dikarenakan tanggung jawab yang kami jalani dalam sekali kerja itu sangat banyak seperti halnya memberikan informasi kepada pasien yang masih kurang paham maka salah satu dari kami harus mengalihkan pekerjaannya dan memberikan informasi kepada pasien tersebut yang menimbulkan peralihan pekerjaan pokok yang seharusnya dia lakukan diambil alih oleh 2 teman sisanya yang diam dalam hal itu juga memiliki tugas pokok“ (tgl. 4 November 2023).

Kemudian wawancara informan ketiga yang dapat diuraikan sebagai berikut :

“Kami tidak dapat membagi pekerjaan dikarenakan kami terbatas sedangkan pasien yang harus kami tangani dalam sehari lebih dari 50 orang yang kebanyakan pasien rawat inap yang harus segera diklaim agar segera mendapat penanganan” (tgl. 4 November 2023).



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kedua tim tersebut menghadapi kendala yang signifikan dalam membagi beban kerjanya. Pertama, tim terkendala oleh tanggung jawab yang begitu banyak dalam satu tugas, sehingga mengakibatkan peralihan pekerjaan dari tugas inti kepada anggota tim yang seharusnya tidak memiliki keterlibatan pada pekerjaan tersebut. Hal ini menimbulkan penumpukan tanggung jawab pada sebagian anggota tim, sementara yang lain kehilangan fokus pada tugas pokoknya.

Sementara itu, tim yang terbatas oleh jumlah anggota dan volume pasien yang sangat tinggi. Dengan lebih dari 50 pasien dalam sehari yang membutuhkan penanganan cepat, terdapat tekanan besar untuk menangani pasien-pasien tersebut tanpa kemampuan untuk membagi beban kerja secara merata karena keterbatasan jumlah anggota tim. Kondisi ini mengarah pada situasi dimana penanganan pasien menjadi prioritas utama, namun hal ini juga dapat mengakibatkan kelelahan dan penumpukan pekerjaan pada anggota tim yang ada.

Kedua situasi ini menyoroti tantangan dalam membagi beban kerja yang sesuai dan merata di antara anggota tim, baik karena peralihan tugas dari tanggung jawab inti maupun keterbatasan jumlah anggota tim dalam menghadapi volume kerja yang tinggi. Diperlukan solusi yang mengakomodasi kebutuhan pasien dengan tetap memperhatikan keseimbangan beban kerja antar anggota tim untuk menjaga produktivitas, kualitas pelayanan, dan kesejahteraan tim secara keseluruhan. Kemudian terkait dengan apakah petugas administrasi di puskesmas mamajang dapat membagi pekerjaan atau tugas antara pekerjaan di kantor dengan pekerjaan di rumah, hal ini dilakukan wawancara dengan informan kedua selaku salah satu petugas administrasi BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu :

“Kami tidak bisa membagi pekerjaan dirumah dan pekerjaan di puskesmas berkaitan dengan kami bertiga sudah berkeluarga dimana ada anak dan suami yang akan kami urus dirumah, tapi dalam hal ini kami harus merelakan pekerjaan dirumah atau digantikan dengan orang lain seperti ibu atau asisten rumah tangga agar kami dapat tepat waktu mengingat banyaknya pasien akan kami layani” (tgl. 6 November 2023).

Sedangkan wawancara dengan informan pertama terkait dengan pembagian pekerjaan



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

atau tugas dikantor dengan rumah yaitu :

“Tidak dapat kami bagi bahkan karena harus tepat waktu kami harus meninggalkan pekerjaan rumah agar cepat sampai di puskesmas dan melayani pasien yang segera harus ditangani” (tgl. 7 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan maka dapatlah dikatakan bahwa petugas administrasi BPJS Kesehatan menghadapi kesulitan dalam membagi antara tanggung jawab di rumah dan pekerjaan di puskesmas. Pertama, menyampaikan bahwa sebagai ibu dan istri, dimana memiliki tanggung jawab keluarga yang besar, termasuk mengurus anak-anak dan suami di rumah. Namun untuk dapat menangani pasien dengan tepat waktu di puskesmas maka harus merelakan atau menggantikan pekerjaan rumahnya dengan bantuan orang lain, seperti ibu atau asisten rumah tangga. Situasi ini menunjukkan dilema antara tanggung jawab rumah tangga dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan yang memerlukan kompromi dalam waktu dan fokus.

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa petugas administrasi menghadapi tantangan dalam membagi waktu dan tanggung jawab antara pekerjaan di rumah dan di puskesmas. Sehingga harus menemukan keseimbangan yang sulit antara kewajiban keluarga dan tuntutan pekerjaan yang membutuhkan dedikasi dan waktu yang besar. Solusi yang mempertimbangkan peran tambahan atau bantuan dalam tanggung jawab rumah tangga serta manajemen waktu yang lebih efektif mungkin diperlukan untuk membantu dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional.

Selanjutnya pertanyaan bahwa pernahkah ada petugas administrasi di puskesmas mamajang merasa terintimidasi di tempat kerja atau dalam melakukan pekerjaan, hasil wawancara dengan informan ketiga selaku petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang yaitu sebagai berikut :

“Ya kami sering mengalami intimidasi terutama dari pasien yang seringkali menyatakan bahwa kami lama dalam melayani proses pengklaiman yang mereka butuhkan hal ini disebabkan kadang kala kami cape dengan satu komputer bahkan menghadapi pasien yang



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

kurang paham dalam proses pengklaiman” (tgl. 9 November 2023).

Kemudian wawancara lainnya dengan informan kedua yang dapat disajikan sebagai berikut

“Seringkali diintimidasi terutama dari pihak pasien yang menyatakan kami lambat dalam melayani yang dimana mereka menyatakan kami selalu melakukan pengulangan data menanyakan riwayat dan berkas yang mereka miliki unuk kelengkapan data dalam pengkaliman yang tidak mereka ketahui keterlambatan tersebut timbul dari pasien itu sendiri” (tgl. 9 November 2023).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan kedua dan informan ketiga terkait dengan intimidasi ditempat kerja atau dalam melakukan pekerjaan maka dapat disimpulkan bahwa keduanya petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Mamajang menghadapi intimidasi yang berasal dari pasien terkait proses pengklaiman di Puskesmas, salah satu alasan utama intimidasi tersebut adalah adanya persepsi pasien terhadap keterlambatan dalam proses layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat bahwa petugas BPJS Kesehatan yang bertugas di Puskesmas Mamajang menyatakan bahwa terkadang terlambat dalam melayani proses pengklaiman, karena terbatasnya sumber daya seperti satu komputer yang harus digunakan oleh banyak orang dan juga kesulitan dalam memberikan penjelasan kepada pasien yang kurang paham.

Keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman pasien dan kebutuhan akan informasi yang lengkap menjadi faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan dalam pelayanan. Solusi yang mungkin dapat meliputi peningkatan akses terhadap sumber daya yang diperlukan pendidikan atau sosialisasi kepada pasien tentang proses pengklaiman serta upaya dalam meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan dan pengolahan data dalam mengurangi kebingungan atau kesalahan dalam proses tersebut.

IV. PEMBAHASAN

Beban Kerja Berdasarkan *Time Pressure*

Berdasarkan hasil analisis beban kerja berdasarkan tekanan waktu (*Time pressure*),



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

khususnya terkait dengan beban kerja pada sejumlah petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang, dimana dilihat dari ketidaksesuaian antara waktu dan beban kerja menunjukkan bahwa petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang menghadapi tantangan besar terkait ketidaksesuaian antara waktu yang tersedia dan jumlah pasien yang harus ditangani. Sedangkan jam kerja yang sudah ditetapkan seringkali terlampaui, karena banyaknya pasien yang datang di luar jam kerja atau bahkan sebelum jam kerja selesai, hal ini menciptakan tekanan waktu yang tidak proporsional dengan tugas yang harus diselesaikan, mengakibatkan kesulitan dalam menangani klaim BPJS Kesehatan dengan efisien.

Selain itu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terkait dengan tuntutan tambahan tugas yang memicu kelambatan yang menunjukkan bahwa petugas administrasi juga sering kali diberi tugas tambahan di luar tanggung jawabnya seperti mengantar pasien ke ruang lain atau melakukan tugas lain yang bukan bagian dari tugas utama. Hal ini memperburuk ketidakseimbangan antara waktu yang tersedia dengan beban kerja yang sebenarnya sehingga menyebabkan penundaan dalam penyelesaian klaim BPJS Kesehatan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kesalahan akibat Informasi yang sama atau kurang lengkap menunjukkan bahwa dalam pengelolaan informasi dari pasien juga menjadi tantangan. Banyaknya pasien dengan informasi yang serupa atau kurang lengkap membingungkan petugas administrasi dalam penginputan data klaim. Hal ini seringkali menghasilkan kesalahan yang memerlukan waktu yang ekstra untuk koreksi, memperlambat proses klaim secara keseluruhan.

Beban Kerja berdasarkan *Information Overload*

Berdasarkan hasil analisis mengenai beban kerja berdasarkan *information overload* pada BPJS kesehatan di Puskesmas Mamajang dimana temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dikatakan bahwa ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas tersebut, salah satu masalah utamanya adalah kurangnya pemahaman pasien terhadap keluhannya yang memaksa petugas untuk bertanya secara



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

berulang-ulang. Hal ini mempengaruhi efisiensi proses pendaftaran dan penginputan data klaim, seringkali menyebabkan kesalahan yang memerlukan waktu tambahan untuk diperbaiki. Selain itu kemiripan informasi dari beberapa pasien dengan keluhan yang serupa juga menjadi faktor yang membingungkan dan mengganggu fokus petugas administrasi, hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penginputan data klaim BPJS Kesehatan yang pada akhirnya memakan waktu ekstra, karena harus melakukan pengulangan untuk memperbaiki kesalahan.

Kemudian dalam penelitian ini yakni yang terkait dengan masalah keterbatasan kemampuan analisis data yang mengindikasikan bahwa petugas administrasi hanya bertanggung jawab dalam menginput data, agar dapat diklaim oleh BPJS Kesehatan karena tidak memiliki kemampuan dalam melakukan analisis terhadap data yang telah diinput sehingga menyebabkan informasi yang masuk menjadi terlalu banyak dan tidak dioptimalkan. Selain itu bahwa dampak stres dari interaksi dengan pasien menunjukkan bahwa keluhan dari kalangan pasien tentang kurangnya keramahan dalam pelayanan dipersepsikan oleh petugas administrasi sebagai hasil dari stres yang muncul dalam interaksi dengan pasien, sehingga stres ini dapat mengakibatkan sikap kurang ramah, menyebabkan ketegangan antara petugas dan pasien.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka dapatlah dikatakan bahwa beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di puskesmas mamajang terkait *information overload* mencakup keterbatasan sarana pendukung, pekerjaan yang harus diselesaikan di luar jam kerja, kurangnya kemampuan menganalisis data, dan dampak stres dari interaksi dengan pasien. Solusi dalam mengatasi keterbatasan infrastruktur, memisahkan pekerjaan dari waktu di rumah, meningkatkan kemampuan analisis data, serta manajemen stres dalam interaksi dengan pasien dapat membantu mengurangi beban kerja yang disebabkan oleh informasi yang berlebihan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyana, dkk (2022) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Petugas pelaksana Rekam Medis di Puskesmas Sei Langkai melakukan pekerjaan masing-masing walaupun pekerjaan dilakukan berdasarkan SOP dan



Analisis Jabatan yang telah tersedia, petugas kurang memperdalam pengetahuan seperti yang seharusnya bukan hanya pelaporan dikerjakan oleh pendaftaran saja.

Beban Kerja berdasarkan *Repetitive Action*

Analisis beban kerja berdasarkan banyaknya pekerjaan (*repetitive action*) khususnya pada petugas administrasi klaim BPJS kesehatan pada puskesmas mamajang menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi, hal ini dapat dilihat bahwa petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang juga menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara tugas di puskesmas dan kebutuhan keluarga. Keterbatasan waktu dan tekanan untuk tepat waktu di puskesmas sehingga mengakibatkan petugas harus meninggalkan pekerjaan rumah, seperti urusan keluarga, yang seharusnya juga menjadi prioritas. Dengan keluarga yang harus diurus terkadang merelakan tugas rumah dilaksanakan oleh pihak lain sehingga waktu yang seharusnya yang diluangkan untuk kebutuhan keluarga terganggu.

Kemudian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya dalam mendukung staf administrasi dengan infrastruktur yang memadai juga tercermin dalam wawancara ini. Keterbatasan perangkat seperti hanya memiliki satu komputer untuk menangani klaim BPJS Kesehatan bagi ratusan pasien menyebabkan keterlambatan dan kesulitan dalam pelayanan. Ketika pasien mengalami kesulitan dalam proses pengklaiman, hal ini bukan hanya mempengaruhi efisiensi kerja petugas administrasi melainkan juga menimbulkan ketegangan dalam interaksi dengan pasien terutama ketika pasien merasa proses tersebut lambat dan membutuhkan informasi yang sudah pernah ditanyakan sebelumnya.

Selain itu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa intimidasi dari pihak pasien yang merasa pelayanan lambat atau terhambat juga merupakan beban psikologis bagi petugas administrasi. Terkadang petugas administrasi menjadi sasaran dari kekecewaan pasien yang merasa bahwa proses pengklaiman tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan meskipun kendala tersebut tidak sepenuhnya tergantung pada petugas administrasi itu sendiri. Semua ini menggambarkan kompleksitas dan beragamnya beban kerja yang harus ditanggung oleh



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan pada Puskesmas Mamajang, yang tak hanya terbatas pada tugas administratif tetapi juga meliputi tantangan interpersonal dan manajemen waktu yang kompleks.

Dalam hubungannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi pada petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang disebabkan oleh sejumlah faktor yakni kendala infrastruktur seperti keterbatasan komputer, memperlambat proses klaim, sementara banyaknya pasien terutama rawat inap yang harus segera diklaim, menambah tekanan waktu. Tidak adanya pemisahan antara pekerjaan di puskesmas dan waktu untuk urusan keluarga yang juga menjadi kendala, sehingga menyebabkan perasaan terbebani. Selain itu, intimidasi dari pasien terkait keterlambatan proses klaim, seringnya pengulangan data, dan tekanan psikologis menjadi tambahan beban bagi petugas administrasi. Semua faktor ini menunjukkan kompleksitas beban kerja yang mencakup tidak hanya aspek tugas administratif, tetapi juga tantangan interpersonal, manajemen waktu yang rumit, dan kendala infrastruktur yang perlu segera ditangani untuk memastikan kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disajikan beberapa kesimpulan yaitu : Hasil analisis beban kerja dilihat dari tekanan waktu (*time pressure*) menunjukkan bahwa tekanan waktu yang tidak sejalan dengan beban kerja yang ada, disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidaksesuaian jam kerja dengan jumlah pasien, keterbatasan sarana dan prasarana, tuntutan tambahan tugas serta masalah dalam pengelolaan informasi dari pasien. Hasil analisis beban kerja dilihat dari banyaknya informasi (*Information overload*) yang menunjukkan bahwa beban kerja petugas administrasi klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamajang terkait *information overload* meliputi keterbatasan sarana, pekerjaan di luar jam kerja, kurangnya analisis data dan stres dari interaksi dengan pasien. Dan Hasil analisis beban kerja dilihat dari banyaknya pekerjaan (*repetitive action*) dimana dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa beban kerja menurut banyaknya pekerjaan yang



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

dikerjakan oleh petugas administrasi kesehatan BPJS Puskesmas Mamajang tinggi hal ini dapat dilihat bahwa beban kerja tim ini tidak terpisahkan dari tanggung jawab yang melimpah. Tugas-tugasnya sulit dipisahkan, memaksa pengalihan pekerjaan dan mengabaikan tugas utama. Selain itu petugas administrasi BPJS kesehatan kesulitan membagi waktu serta adanya intimidasi pasien terkait proses klaim lambat karena informasi yang kurang. Adapun saran dalam penelitian ini agar BPJS Kesehatan perlu melakukan evaluasi terhadap jam kerja petugas klaim BPJS Kesehatan dan mengkaji apakah ada kemungkinan penyesuaian yang dapat membantu mengurangi tekanan waktu yang dialami. Hendaknya BPJS Kesehatan untuk mendorong pengembangan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi. Kebijakan fleksibilitas jam kerja atau program kesehatan mental, sehingga dapat membantu mengurangi tekanan yang dirasakan oleh petugas administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. (2019) *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Budhiyanti, Z. (2018). Analisis Beban Kerja Petugas Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Hasanah Graha Afiah-Depok Tahun 2018. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju Jakarta.
- Budiasa, I. K. (2021) *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Chandra, Riny. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa, *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Vol 6, No. 1 Mei 2017. ISSN 2252-844X. Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
- Cucu., Nuraeni, H., dan Muryani, A. (2019). Analisis Beban Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gigi Mulut Universitas Padjajaran Tahun 2018. *JSK*, 4(4), 164-172.
- Didin, F. S. (2023) 'Beban Kerja dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi', in *Book Chapter Ergonomi Industri*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Harras, H., Sugiarti, E. and Wahyudi (2020) *Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa*. Pamulang: Unpam Press.
- Hutabarat, J. (2021) *Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indahingwati, A. and Nugroho, N. E. (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Teori dan Praktek*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Kasmir (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Kementerian Kesehatan RI (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Koesomowidjojo, S. (2017) *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kurniawati, E. (2021) 'Perencanaan Sumber Daya Manusia', in *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Mahawati, E. et al. (2021) *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Mashabai, I. (2023) 'Pengukuran dan Perancangan Sistem Kerja', in *Book Chapter Pengantar Teknik Industri*. Solok: Mitra Cendekia Media.
- Milah, A. S. (2023) *Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja*. Tasikmalaya: Edu Publisher.
- Mulyana., Situmorang, M., dan Nurwahyuni, S. (2022). Analisis Beban Kerja Berdasarkan Kebutuhan Petugas Rekam Medis dengan Metode WISN di Puskesmas SEI Langkai Tahun 2022. *Jurnal Universitas Dharmawangsa*, 16(4), 1039-1055.
- Nurhidayah, A. et al. (2023) *Manajemen Puskesmas Konsep, Praktik, Dan Inovasi*. Bandung: Kaizen Media Publishing.
- Nurjanah, S., Sakka, A., dan Paridah, P. (2017). Analisis Beban Kerja Tenaga Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 2(5), 1-11.
- Nusa, G. (2023) *Ketahui 5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, Greatnusa.com*. Pamungkas, G., dan Kusmiati, E. (2021). Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di Puskesmas Ciwidey Kabupaten Bandung Menggunakan Metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN). *Jurnal Sehat Masada*, XV (1), 93-101.
- Panjaitan, L. (2023). Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. F.L. Tobing Sibolga. *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara*.
- Permatasari, E. D., dan Damayanti, N. A. (2017). Analisis Beban Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pacarkeling Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 5(3), 65.
- Pranogyo, A. B., Hamidah and Suyatno, T. (2022) *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi*. Bandung: Feniks Muda Sejahtera.
- Purwaningsari, T., Juniarti, A. T. and Affandi, A. (2022) *Budaya Kerja Mutu Pelayanan Puskesmas*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Qoyyimah, M., Abrianto, T. H. and Chamidah, S. (2019) 'Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun', *Asset: Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*, 2(1), pp. 11–20.
- Rahmadani, S. *et al.* (2019) *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Primer Era JKN*. Sidoarjo : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Robith, S. A. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. edisi pert. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sanjaya, R., & Sureskiarti, E. (2020). Hubungan Beban Kerja Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis. Skripsi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Sari, A. P. (2018). Gambaran Beban Kerja Perawat di Puskesmas Bontomarannu Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2018. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Simanullang, R. M. P. (2019). Gambaran Beban Kerja Perawat di Ruang Rawat Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Sugiyono (2019) *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. cetakan ke. Bandung : Alfabeta.
- Utomo, S. (2019) 'Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa', *Parameter*, 4(2), pp. 1–13.
- Wahyuni, P., Kusumawati, D. A. and Widyatmojo, P. (2022) *Perilaku Organisasional Teori Dan Aplikasi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusma, A. S. (2022). Analisis Beban Kerja Petugas Vaksinasi Covid-19 dengan Metode Work Sampling di Puskesmas AEK Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara. Skripsi Universitas Sriwijaya.