

## ANALISIS KEBUTUHAN PETUGAS KODER KLAIM JKN MENURUT ABK KES DI RUMAH SAKIT JIWA GRHASIA

<sup>1</sup>Vidya Widowati, <sup>2</sup>Elsye Maria Rosa

<sup>1</sup>Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

[vidya@poltekkes-bsi.ac.id](mailto:vidya@poltekkes-bsi.ac.id)

[elsye@umy.ac.id](mailto:elsye@umy.ac.id)

### ABSTRAK

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang memadai dan kompeten sangat diperlukan untuk mengolah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara berkesinambungan. Perhitungan kebutuhan SDM dapat menggunakan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) menurut PMK No 33 Tahun 2015. Menurut informasi dari hasil wawancara terhadap petugas klaim RS Jiwa Grhasia, terdapat 1 orang Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) yang bertugas sebagai koder untuk melakukan pengodean untuk klaim JKN. Hal ini berakibat pada penggantian biaya pelayanan dari BPJS Kesehatan terhadap rumah sakit menjadi terlambat. Tujuan penelitian menghitung kebutuhan petugas koder dengan metode ABK Kes untuk kepentingan klaim JKN. Metode penelitian ini kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian didapatkan jumlah kebutuhan petugas koder dengan metode ABK Kes yaitu 2 orang, sehingga perlu memenuhi tenaga yang dibutuhkan.

**Kata Kunci :** Koder, ABK Kes, Kebutuhan, Klaim.

### ABSTRACT

*Adequate and competent Health Human Resources are needed to manage the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) program on an ongoing basis. Calculation of needs can use Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) according to PMK No 33 of 2015. According to information obtained from interviews with a claim officer, there is 1 Medical Recorder and Health Information (PMIK) who served as a coder to code for JKN claims. This resulted in the reimbursement of service costs from third parties to the hospital being late. The aim of the study was to calculate the need for coder officers using the ABK Kes method for JKN claim. This research method is qualitative with a case study approach. The results of the study showed that the number of coder officers needed with the Kes ABK method was 2 people, so it was necessary to meet the required staff.*

**Keywords :** Coder, ABK Kes, Needs, Claims.

### PENDAHULUAN

Rumah sakit menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat (UU Nomor 44, 2009). Rumah sakit wajib bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC), yang disepakati oleh World Health Organization pada tahun 2014. Pemerintah telah mengimplementasikan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS melalui Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN). BPJS Kesehatan telah menjalankan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 1 Januari 2014 (Andria and Kusnadi, 2017). Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang memadai dan kompeten sangat diperlukan untuk mengolah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara berkesinambungan. Perencanaan SDM dilaksanakan oleh organisasi dalam rangka

memenuhi sasaran program kerja yang saling terkait satu sama lain. Koder merupakan salah satu bagian penting dalam pengolahan JKN serta merupakan salah satu kompetensi perekam medis (Kepmenkes Nomor 312, 2020).

Penghitungan kebutuhan SDM dapat dilakukan dengan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) (Permenkes Nomor 33, 2015). Pelayanan kesehatan dengan program JKN dilengkapi dengan proses administrasi, yaitu klaim. Proses klaim dapat berjalan dengan baik, benar dan tepat dengan memiliki tenaga SDM yang suportif dari segi kualitas dan kuantitasnya. Kelelahan dan produktivitas kerja menurun dapat terjadi akibat dari kurangnya jumlah SDM.

Ketersediaan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional berperan penting dalam pencapaian UHC (Okoroafor et al., 2019). Sumber Daya Manusia merupakan pilar

penunjang utama sekaligus penggerak organisasi (Putra Suryapranata and Sutarsa, 2015). Kekurangan tenaga dapat mempengaruhi kualitas kinerja dan memperlambat pelayanan kepada pasien (Chrismawanti, 2020). Kurangnya personel SDM yang tidak mencukupi menyebabkan kinerja dan hasil yang buruk dalam layanan, kelelahan, dan ketidakpuasan kerja SDM dalam produktivitas sumber daya.

Bertambahnya kunjungan maka perlu diperhatikan jumlah petugas dalam melakukan pengajuan klaim, sehingga tidak ada keterlambatan pengajuan klaim. Ini juga akan mengurangi penangguhan klaim, sehingga tidak mempengaruhi pembayaran untuk layanan tenaga kesehatan (Leonard, 2016). Pembayaran hasil klaim akan terlambat, apabila rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan terlambat dalam mengajukan klaim. Pasien yang menggunakan jaminan sosial lebih tinggi dibandingkan dengan biaya sendiri, sehingga akan membebani rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan operasionalnya.

Kelebihan SDM berimplikasi pada biaya tenaga yaitu menanggung konsekuensi biaya berupa upah, bonus dan biaya jaminan kesehatan. Rumah sakit dibayar melalui paket, yaitu INA-CBGs (*Indonesia Case Base Groups*) dan rumah sakit perlu meninjau biaya unit terkait untuk mengimbangi biaya sumber daya manusia. Sebelum hasil tersebut diimplementasikan, bagian SDM perlu mereview hasil perhitungan ABK Kes dengan jumlah personel yang minimal. Manajer SDM tidak harus memindahkan tugas dari lebih banyak ke tempat yang lebih sedikit, tetapi lebih baik jika mereka mengalihkan beban kerja tinggi ke lebih sedikit dan memeriksa jenis pekerjaan tersedia (Harijanto et al., 2014).

Peningkatan jumlah pegawai saja tidak cukup untuk menyelesaikan permasalahan pelaksanaan JKN, tetapi dibutuhkan pegawai yang memadai dengan ketrampilan dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan mampu) untuk melaksanakan kebijakan (Rahman, 2017). Banyak sistem pengukuran beban kerja berbasis pekerjaan. Sistem pengukuran beban kerja yang menggabungkan faktor-faktor yang dapat diukur dapat memprediksi kebutuhan staf dengan lebih baik. Tidak ada sistem pengukuran beban kerja yang cukup adaptif untuk menangkap semua perubahan kecil dalam beban kerja (Swiger et al., 2016). Metode ABK Kes disusun oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2014 berdasarkan beban kerja sesuai kegiatan pokok. Hasil studi pendahuluan yang diperoleh dari wawancara dengan petugas klaim Rumah Sakit Jiwa Grhasia, tidak pernah menghitung jumlah

kebutuhan petugas koder serta keterbatasan jumlah personel saat ini yang berjumlah 1 orang petugas koder menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, proses pembayaran/ *reimbursement* kompensasi layanan terganggu. Tujuan dari penelitian ini adalah menghitung kebutuhan petugas koder klaim JKN menurut metode ABK Kes di RS Jiwa Grhasia.

## METODE

Jenis penelitian ini kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian adalah petugas koder klaim, yang terdiri dari 1 koder. Objek penelitian adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh koder di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim. Koder bertugas untuk mengerjakan klaim JKN melalui aplikasi eklaim. Penelitian ini diawali dengan observasi untuk pengumpulan data kuantitatif yaitu waktu perkegiatan pokok, kemudian data diolah menggunakan perhitungan ABK Kes. Teknik validasi data menggunakan triangulasi teknis, triangulasi sumber dan *member check*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan kebutuhan petugas koder klaim jkn menurut ABK Kes di Rumah Sakit Jiwa Grhasia sebagai berikut:

### Tetapkan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Jenis SDM

Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Rumah Sakit Jiwa Grhasia  
Instalasi: Rekam Medis  
Jenis SDM: Perekam Medis bagian Koder

### Tetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Tabel 1.

WKT dalam 1 tahun

Komponen	Jumlah	Satuan
Hari Kerja	260	
Cuti pegawai	312	Hr/th
Libur Nasional	12	Hr/th
Pelatihan	19	Hr/th
Absen	5	Hr/th
Waktu kerja	12	Hr/th
Jam kerja efektif	37.5	Jam/mg
Waktu kerja (dalam 1 hari)	28.125	Jam/mg
	5.625	Jam/mg
	4.688	Jam/mg
Waktu kerja tersedia (hari)	212	Hari/th
	264	Hari/th
Waktu kerja tersedia (jam)	1192	Jam/th
	1237	Jam/th
WKT (dalam jam)	1200	Jam/th
WKT (dalam menit)	72000	Mnt/th

Jam kerja instansi pemda yaitu sebanyak 37 jam 30 menit setiap minggu. Jam Kerja Efektif

(JKE) 1200 jam per tahun baik buat 5 atau 6 hari kerja.

**Tetapkan Komponen Beban Kerja**

Tabel 2.

Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu	
Jenis Kegiatan	
Kegiatan Langsung	Waktu per kegiatan (menit)
Satuan	
Mengambil berkas JKN RJ dan Kuitansi Ranap dari Kassa	6
Koding dan entry JKN RJ	5
Print out hasil grouping RJ	1
Mencari SEP RI	2
Scan Berkas RI	5
Koding dan entry JKN RI	15
Combine berkas	2
Print out hasil grouping RI	1
Labeling Berkas JKN RI	3
Mengirim txt laporan RJ RI melalui vclaim	5
Membuat laporan hasil klaim (txt, excel, pdf)	60

**Hitung Standar Beban Kerja (SBK)**

Standar beban kerja pegawai dengan metode ABK Kes didapat dari hasil pembagian waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya pekerjaan (WKT) dengan rerata waktu kebutuhan pokok.

Rumus SBK:  $SBK = WKT / (\text{rata norma per aktivitas pokok})$ . WKT yaitu 72000 menit/tahun.

Tabel 3.  
Standar Beban Kerja

Jenis Kegiatan	Waktu per kegiatan (menit)	SBK (menit)
Kegiatan Langsung		
Satuan		
Mengambil berkas JKN RJ dan Kuitansi Ranap dari Kassa	6	12,000
Koding dan entry JKN RJ	5	14,400
Print out hasil grouping RJ	1	72,000
Mencari SEP RI	2	36,000
Scan Berkas RI	5	14,400
Koding dan entry JKN RI	15	4,800
Combine berkas	2	36,000
Print out hasil grouping RI	1	72,000
Labeling Berkas JKN	3	24,000

RI		
Mengirim txt laporan RJ RI melalui vclaim	5	14,400
Membuat laporan hasil klaim (txt, excel, pdf)	60	1,200
Sub Total		301, 200

**Hitung Standar Kegiatan Penunjang**

Tugas Penunjang artinya tugas untuk menyelesaikan aktivitas-aktivitas baik yang terkait pribadi atau tidak eksklusif menggunakan tugas utama serta manfaatnya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM. Faktor Tugas Penunjang (FTP) artinya proporsi waktu yang digunakan buat merampungkan setiap aktivitas (harian, mingguan, bulanan atau semester). STP adalah nilai pengali buat kebutuhan tugas utama.

Tabel 4.

Standar Kegiatan Penunjang			
Kegiatan	Rata2 waktu (1)	Waktu Kegiatan (2)	FTP (4)=(2)/WKT*100
Mengikuti seminar	300	600	0.8333
Melaksanakan kegiatan dalam organisasi profesi	120	240	0.3333
Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam %			1.1667
Standar Tugas Penunjang (STP) = (1/1-FTP/100)			1.0118

**Hitung Kebutuhan SDM**

Formula ABK Kes yaitu: kebutuhan SDM =  $(\text{capaian (1th)}) / (\text{standar beban kerja}) \times \text{STP}$   
Berikut adalah hasil standar beban kerja untuk masing-masing tenaga dengan perhitungan ABK Kes:

Tabel 5.  
Kebutuhan SDM

Jenis Kegiatan	Kuantitas (berkas)	SBK (menit)	Keb SDM (orang)
Kegiatan Langsung			
Satuan			
Mengambil berkas JKN RJ dan Kuitansi Ranap dari Kassa	275	12,000	0.023
Koding dan entry JKN RJ	14,686	14,400	1.020
Print out hasil	14,686	72,000	0.204

grouping RJ			
Mencari SEP RI	1,428	36,000	0.040
Scan Berkas RI	1,428	14,400	0.099
Koding dan entry JKN RI	1,428	4,800	0.297
Combine berkas	1,428	36,000	0.040
Print out hasil	1,428	72,000	0.019
grouping RI			
Labeling Berkas JKN RI	1,428	24,000	0.059
Mengirim txt laporan RJ RI melalui vclaim	72	14,400	0.005
Membuat laporan hasil klaim (txt, excel, pdf)	72	1,200	0.060
Sub Total		301,200	1.889

$$\begin{aligned} \text{Kebutuhan SDM} &= \text{sub total} \times \text{STP} \\ &= 1.889 \times 1.0118 \\ &= 1.911 = 2 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan hasil petugas koder berjumlah 2, sedangkan koder yang tersedia berjumlah 1 orang. Hari kerja dari Senin sampai dengan Sabtu, dengan jam kerja Senin sampai Kamis mulai pukul 7.30 sampai 14.30. Hari Jumat jam kerja dimulai pukul 7.30 sampai dengan 11.30 dan Sabtu mulai jam 7.30 sampai dengan pukul 13.00. Jam istirahat tidak ada waktu secara khusus, waktu secukupnya untuk makan siang, ke toilet dan beribadah sekitar 30 menit.

Metode ABK Kes merupakan metode penghitungan kebutuhan jumlah tenaga berdasarkan beban kerja. Jam kerja efektif adalah 72.000 menit per tahun bagi yang bekerja 5 dan 6 hari kerja per minggu (Badan PPSDM Kesehatan RI, 2014). Jam kerja optimal akan menjadi ukuran dari beban kerja yang dihasilkan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan.

SDM merupakan pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi (Putra Suryapranata and Sutarsa, 2015). SDM merupakan kunci utama dan memberikan kontribusi 80% dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Indonesia termasuk dalam 57 negara yang menghadapi krisis SDMK menurut hasil dari WHO. Kekurangan SDMK menyebabkan performa dan hasil yang buruk di pelayanan, *burnout* dan

ketidakpuasan SDMK berakibat pada produktifitas SDMK. Beban kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pekerja. Beban kerja yang tinggi pada pekerja wajib sesuai dengan kemampuan dan potensi mereka buat mengatasi stres. Setengah dokter di AS menganggap beban kerja yang berlebihan dapat mengancam keselamatan jiwa pasien dan kesalahan medis menjadi sebab paling besar menurut peneliti di Universitas Johns Hopkins (Akbar et al., 2017). Apabila kelelahan kerja tidak segera ditangani, maka akan terjadi akumulasi kelelahan setiap hari dan berdampak parah terhadap kesehatan (Maharja, 2015). Beban kerja petugas masih sangat berpengaruh terhadap jumlah SDM yang ada (Cahyani and Sari, 2020).

### KESIMPULAN

Hasil perhitungan kebutuhan petugas koder klaim JKN dengan metode ABK Kes sebanyak 2 orang, sedangkan jumlah koder saat ini 1 orang, sehingga perlu menambah 1 orang petugas koder untuk memenuhi kekurangan SDM. Pengoptimalan tugas pokok dan fungsi yang jelas sesuai formasi dan sesuai dengan latar belakang pendidikan sangat diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan yang sesuai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.I., Arifin, M.A., Thaha, R.M., 2017. Peta Kebutuhan Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Untuk Mencapai Derajat Pelayanan Kesehatan Yang Optimal Di Puskesmas Se-Kabupaten Muna 8.
- Andria, F., Kusnadi, N., 2017. Dampak Kepesertaan Bpjs Bagi Pekerja Informal Di Bogor. *J. Ilm. Manaj.* 3, 1–15. <https://doi.org/10.34203/Jimfe.V3i1.435>
- Badan Ppsdm Kesehatan Ri, T.P.S.K., Pardjono, 2014. Perencanaan Kebutuhan Sdm Kesehatan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk Kes).
- Cahyani, T., Sari, D., 2020. Study Literature Review Analisis Beban Kerja Coder Rawat Inap.
- Chrisawanti, M., 2020. Tinjauan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di Rekam Medis Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes) Di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo. *Delima* 7, 48–57. <https://doi.org/10.31935/Delima.V7i1.95>
- Harijanto, W., Retriatmadja Moestopo, F., Nusaria Nawa Indah, Y., 2014. Penentuan Kebutuhan Tenaga Di Rs Hva Toeloengredjo Dengan Metode Workload Indicators Of Staffing Need (Wisn) Untuk Efisiensi Sumber Daya Manusia. *Jkb* 28, 41–46.

- <https://doi.org/10.21776/Ub.Jkb.2014.028.01.21>
- Kepmenkes Nomor 312, R.I., 2020. Kmk No. Hk.01.07/Menkes/312/2020 Tentang Standar Profesi Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan.Pdf.
- Leonard, D., 2016. Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien Jkn Di Rsup Dr M Djamil Padang 10.
- Maharja, R., 2015. Analisis Tingkat Kelelahan Kerja Berdasarkan Beban Kerja Fisik Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Ijosh* 4, 93.  
<https://doi.org/10.20473/Ijosh.V4i1.2015.93-102>
- Okoroafor, S., Ngobua, S., Titus, M., Opubo, I., 2019. Applying The Workload Indicators Of Staffing Needs Method In Determining Frontline Health Workforce Staffing For Primary Level Facilities In Rivers State Nigeria. *Glob Health Res Policy* 4.  
<https://doi.org/10.1186/S41256-019-0125-Z>
- Permenkes Nomor 33, 2015. Permenkes Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Putra Suryapranata, D., Sutarsa, N., 2015. Kesiapan Petugas Puskesmas Rendang Dalam Mengimplementasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Karangasem Bali 2014. *Intisari Sains Medis* 3, 64.  
<https://doi.org/10.15562/ism.V3i1.68>
- Rahman, A., 2017. Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Undata Palu 3, 9.
- Swiger, P.A., Vance, D.E., Patrician, P.A., 2016. Nursing Workload In The Acute-Care Setting: A Concept Analysis Of Nursing Workload. *Nursing Outlook* 64, 244–254.  
<https://doi.org/10.1016/J.Outlook.2016.01.003>
- UU Nomor 44, P., 2009. UU RI Nomor 44.