

ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN PETUGAS KLAIM BPJS KESEHATAN RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE TAHUN 2022

ANALYSIS OF WORKLOAD AND NEEDS FOR BPJS CLAIMS OFFICER RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE IN 2022

Lilis Handayani¹, Maimun I Bilondatu²

^{1,2}.Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Baktara
Gorontalo

ABSTRAK

Beban kerja adalah besaran yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Metode *Workload Indicator of Staffing Need* (WISN) adalah metode untuk menganalisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja yang dilaksanakan oleh tenaga kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis beban kerja dan jumlah kebutuhan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Juni 2022. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *total sampling* yang menghasilkan 1.728 jenis sampel pekerjaan yang dihasilkan selama 6 hari pengamatan. Penggunaan waktu kerja petugas klaim BPJS untuk aktivitas produktif sebesar 36,40%, aktivitas produktif tidak langsung sebesar 36,40%, aktivitas pribadi 8,50% dan aktivitas tidak produktif sebesar 11,45%. Hasil perhitungan petugas dengan metode WISN diperoleh petugas klaim BPJS berjumlah 4 orang, masih kekurangan petugas sebanyak 3 orang dan beban kerja yang ada cukup tinggi. Disarankan agar rumah sakit bisa ,menambah jumlah petugas klaim sesuai dengan hasil perhitungan WISN berdasarkan beban kerja.

Kata Kunci: *worksampling*, WISN, BPJS

ABSTRACT

Workload is the amount of a department or organizational unit's responsibility and is the product between the volume of work and the norm of the time. The Workload Indicators of Staffing Need method analyzes manpower requirements based on the workload implemented by the workforce. The purpose of this study was to analyze the workload, and the required amount of BPJS claims workers at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Regional Public Hospital. This descriptive quantitative research was carried out from April to June 2022, using total sampling for the Population and sample method, which produced 1728 work samples during 6 days of observation. It was found that the use of BPJS claim workers' working time for productive activities was 36.40%, indirect productive activities were 42.63%, personal activities was 8.50%, and unproductive activities was 11.45%. The results of workers' calculations by the WISN method saw 4 personnel as claim workers, with room for 3 more and the existing workload that is already excessive. It is recommended that the hospital recruit more claim workers based on the results of WISN calculations per the workload.

Keywords : *Worksampling*, WISN, BPJS

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia diselenggarakan oleh Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap anggota keluarganya (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011). . Setiap orang yang telah memiliki kartu BPJS dan membayar iurannya, maka kebutuhan dasar kesehatannya akan ditanggung oleh BPJS melalui proses klaim yang diajukan oleh pihak rumah sakit kepada BPJS (Santiasih, 2021).

Sumber daya manusia merupakan modal terpenting dalam setiap organisasi dimana perlu dianalisis dan dikembangkan melalui manajemen sumber daya manusia sehingga waktu, tenaga dan kemampuannya dapat benar-benar dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan organisasi maupun individu. Oleh karena itu manajemen rumah sakit harus memastikan bahwa sumber daya manusia di unit verifikasi BPJS kesehatan telah memadai dan sesuai dengan kompetensinya. (Risa et al., 2017)

Analisis beban kerja adalah salah satu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efisiensi kerja berdasarkan volume kerja. Dengan melakukan analisis beban kerja maka akan diperoleh informasi mengenai jumlah kebutuhan pegawai, efektivitas dan efisiensi kerja serta prestasi kerja suatu unit dalam perusahaan/organisasi (Wanri et al., 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan waktu kerja lembur hanya dapat dilakukan paling banyak 3 (tiga) jam dalam 1 (satu) hari

dan 14 (empat belas) jam dalam satu minggu (Kemenperin, 2003). Menyadari hal tersebut maka jumlah petugas harus disesuaikan dengan jumlah beban kerja sehingga produktivitas petugas dapat meningkat lebih optimal (Sulrieni & Dewi, 2020).

Salah satu upaya penting dalam manajemen adalah perencanaannya, sumber daya manusia perlu direncanakan dengan baik yaitu sesuai dengan kompetensi serta fungsi pelayanan setiap unit rumah sakit (Risa et al., 2017). Dengan melakukan analisis beban kerja maka akan diperoleh informasi mengenai jumlah kebutuhan pegawai, efektifitas dan efisiensi kerja, serta prestasi kerja suatu unit dalam perusahaan/organisasi (Wanri et al., 2018)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.81/MENKES/SK/2004 tentang penyusunan perencanaan sumber daya manusia kesehatan perhitungan sumber daya manusia dengan menggunakan metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) yakni perhitungan kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan beban kerja (Zavihatika et al., 2020).

Salah satu rumah sakit yang memenuhi persyaratan dan telah berkerjasama dengan BPJS adalah RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. RSUD dr. Hasri Ainun Habibie mulai menjadi *provider* BPJS kesehatan pada tanggal 1 Januari 2015 yang berarti pengguna JKN sudah dapat dilayani. Pada bulan Desember 2021 jumlah berkas yang diklaim sebanyak 1000 berkas rawat inap maupun rawat jalan. Adapun jumlah petugas yang ada sampai saat ini berjumlah 4 orang, yang terdiri dari 1 orang sebagai penanggung jawab *coding* dan 3 orang sebagai tenaga administrasi berkas.

Berdasarkan hasil wawancara saat observasi awal bulan Februari 2022 pada salah satu petugas klaim menyebutkan setiap petugas melengkapi rata-rata

setiap bulan sekitar 1000 pemberkasan, menginput *billing* ke software aplikasi BPJS, menyortir berkas klaim rawat jalan sesuai tanggal kunjungan dan rawat inap sesuai tanggal keluar pasien, *scan* berkas klaim yang akan dikirim, membuat laporan klaim dan mengirim berkas klaim ke kantor BPJS kesehatan. Saat ini petugas juga melakukan konfirmasi dan perbaikan beberapa berkas klaim untuk tagihan bulan lalu yang dikembalikan oleh pihak BPJS kesehatan sehingga pengerjaan tagihan bulan berjalan menjadi tertunda atau terhambat. Dampak dari kondisi tersebut adalah petugas sering mengambil waktu kerja lebih (lembur) untuk menyelesaikan tugas mengingat banyaknya berkas yang harus diklaim dan menumpuk. Petugas klaim masuk dari hari Senin-Sabtu pukul 08.00-14.00.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Purnama Sari (2019) bahwa penggunaan waktu kegiatan terbanyak antara kegiatan produktif dan kegiatan tidak produktif oleh petugas *receiver file* adalah penggunaan waktu tidak produktif. Sedangkan penggunaan waktu kegiatan terbanyak oleh petugas *coding, costing*, serta koordinator monitoring dan evaluasi rawat jalan adalah penggunaan waktu kegiatan produktif. Perhitungan kebutuhan petugas klaim rawat jalan dengan menggunakan metode ABK Kesehatan diperoleh hasil isebanyak 10 orang sedangkan jumlah petugas yang tersedia sebanyak 9 orang, maka instalasi Penjaminan RSUD Kabupaten Sidoarjo kekurangan petugas sebanyak 1 orang.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu menggambarkan beban kerja dan kebutuhan petugas. Lokasi penelitian di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo. Populasi dan sampel penelitian ini adalah menggunakan *total sampling* yang menghasilkan 1.728 jenis sampel

pekerjaan yang dihasilkan selama 6 hari pengamatan. Untuk memperoleh jumlah penggunaan waktu setiap pola aktivitas petugas klaim BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie digunakan teknik *worksampling* dimana dilakukan selama 6 jam dalam 6 hari kerja dengan interval waktu 5 menit. Setelah itu penggunaan waktu aktivitas produktif yang diperoleh digunakan untuk menghitung kebutuhan petugas melalui metode WISN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Beban Kerja Petugas Klaim BPJS

Tabel 1. Distribusi aktivitas petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie tahun 2022

No	Aktivitas	F	Presentase (%)	
			Per Kegiatan	Total Kegiatan
1	Aktivitas Produktif			
	Memberikan kode diagnosa dan tindakan pada berkas klaim rawat jalan dan rawat inap	211	33,54	12,21
	Menyortir berkas yang akan diklaim	43	6,83	2,48
	Input SEP ke dalam aplikasi INA CBG	185	29,41	10,70
	Scan berkas klaim	172	27,34	9,95
	Mengurutkan berkas yang diklaim sesuai tanggal masuk/keluar	18	2,86	1,04
	Sub	629	100	36,40
2	Produktif Tidak Langsung			
	Konsultasi DPJP	16	2,12	0,92
	Merapikan berkas	45	5,96	2,60
	Menerima/melakukan telfon urusan pekerjaan	75	9,94	4,34
	Melayani pasien urusan administrasi	22	2,91	1,27
	Mencari kelengkapan berkas yang akan diklaim yang tidak lengkap di rekam medis	13	1,72	0,75
	Loket pendaftaran rawat jalan	577	76,52	33,39
	Zoom meeting	6	0,79	0,34
	Sub	754	100	43,63
3	Pribadi			
	Makan/minum	66	44,89	3,81
	Telfon	19	12,92	1,09
	Shalat	42	28,57	2,43
	Toilet	20	13,60	1,15
	Sub	247	100	8,50
4	Tidak Produktif			
	Datang terlambat	64	32,32	3,70
	Mengobrol	55	27,77	3,18
	Bermain <i>handphone</i>	72	36,36	4,16
	Keluar ruangan	7	3,53	0,40
	Sub	198	100	11,45
	Total	1728		100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas menggambarkan kegiatan dan waktu yang digunakan oleh petugas klaim BPJS yang selama dilakukan observasi melalui formulir *work sampling*. Aktivitas yang dilakukan terbagi menjadi empat, yaitu jenis kegiatan dan waktu yang digunakan untuk melakukan aktivitas produktif, produktif tidak langsung, pribadi dan tidak produktif. Dari total penggunaan waktu oleh petugas klaim BPJS selama dilakukannya kegiatan pengamatan

didapatkan bahwa 36,40% waktunya digunakan untuk melakukan aktivitas produktif, 43,63% digunakan untuk melakukan aktivitas produktif tidak langsung, 8,50% digunakan untuk aktivitas pribadi dan 11,45% digunakan untuk aktivitas tidak produktif.

Analisis Kebutuhan Petugas Klaim BPJS Berdasarkan Metode WISN

1. Menetapkan Waktu Kerja Tersedia

Menetapkan waktu kerja tersedia diperlukan beberapa perhitungan variabel-variabel sebagai berikut :

- 1) Penentuan hari kerja tersedia (A)
- 2) Cuti tahunan (B)
- 3) Pendidikan dan pelatihan (C)
- 4) Hari libur nasional (D)
- 5) Ketidakhadiran kerja (E)
- 6) Waktu Kerja (F)

Kemudian variabel-variabel diatas dimasukan kedalam rumus. Adapun rumus waktu kerja tersedia adalah sebagai berikut.

Waktu Kerja Tersedia :

$$= \{A - (B + C + D + E)\} \times F$$

Tabel 2. Waktu Kerja Tersedia Petugas Klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Tahun 2022

Kode	Faktor	Jumlah	Keterangan
A	Hari Kerja	313	Hari/tahun
B	Cuti Tahunan	12	Hari/tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	1	hari/tahun
D	Hari Libur Nasional	20	Hari/tahun
E	Ketidakhadiran kerja	0	Hari/tahun
F	Waktu Kerja	6	Jam/hari
Hari Kerja Tersedia		280	Hari/Tahun
Waktu Kerja Tersedia		1680	Jam/Tahun
		100.800	Menit/Tahun

Sumber : DataSekunder, 2022

Hasil perhitungan waktu kerja tersedia petugas klaim BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dalam satu tahun adalah 280 hari kerja atau 1.680 jam/tahun atau 100.800 menit/tahun dengan jumlah hari kerja 6 jam dari pukul 08.00-14.00.

Menetapkan waktu kerja tersedia tujuannya adalah diperoleh waktu kerja tersedia masing-masing kategori SDM yang bekerja di rumah sakit selama kurun waktu satu tahun (Kepmenkes, 2004)

2. Menetapkan Unit Kerja Kategori SDM

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa uraian tugas setiap kegiatan adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan kode diagnosa dan tindakan pada berkas klaim rawat jalan dan rawat inap
- 2) Menginput SEP pasien ke dalam aplikasi INA CBG
- 3) Menyortir berkas yang diperlukan untuk klaim
- 4) Scan berkas klaim rawat jalan dan rawat inap
- 5) Mengurutkan berkas yang telah diklaim sesuai tanggal masuk/keluar
- 6) Menjaga loket pendaftaran pasien rawat jalan.

Selanjutnya hasil observasi di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie diketahui bahwa jumlah petugas klaim BPJS saat ini adalah 4 orang dan memiliki latar pendidikan yang berbeda-beda diantaranya adalah 1 orang berpendidikan S.Pd, 1 orang berpendidikan SE, 1 orang berpendidikan SKM, dan 1 orang berpendidikan S.AP.

Setiap petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie sudah memiliki tugas masing-masing namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa petugas yang merangkap pekerjaan diluar uraian tugasnya. menetapkan unit kerja dan kategori SDM tujuannya adalah diperolehnya unit kerja dan kategori SDM yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan pada pasien, keluarga dan masyarakat di dalam dan di luar rumah sakit.

3. Menetapkan standar beban kerja

Dalam menghitung standar beban kerja menggunakan rumus WISN adalah sebagai berikut :

Standar beban kerja :

$$= \frac{\text{waktu kerja tersedia}}{\text{rata – rata waktu} \\ \text{peraturan – kegiatan pokok}}$$

Berikut merupakan hasil perhitungan standar beban kerja petugas klaim BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Tabel 3. Standar beban kerja petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Tahun 2022

Kegiatan	Rata-Rata Waktu (menit)	Standar Beban Kerja
Memberikan kode diagnosa dan tindakan pada berkas klaim rawat jalan dan rawat inap	2	50.400
Menginput SEP pasien ke dalam INA CBG's	3	33.600
Menyortir berkas yang diperlukan untuk klaim	5	20.160
Scan berkas	5	20.160
Mengurutkan berkas yang telah diklaim sesuai tanggal masuk/keluar	5	20.160
Menjaga loket pendaftaran rawat jalan	6	16.800

Sumber : Data Sekunder, 2022

Berdasarkan tabel diatas aktivitas kegiatan pengamatan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie memiliki besaran nilai berbeda untuk tiap aktivitas produktif yang dilakukan oleh petugas klaim diantaranya memberikan kode diagnosa dan tindakan pada berkas klaim rawat jalan dan rawat inap yaitu memiliki besaran nilai sebesar 50.400 menit/tahun, menginput SEP pasien ke dalam INA CBG memiliki besaran nilai 33.600 menit/tahun, menyortir berkas yang diperlukan untuk klaim memiliki besaran nilai 20.160 menit/tahun, scan berkas memiliki besaran nilai 20.160 menit/tahun, mengurutkan berkas yang telah diklaim sesuai tanggal masuk/keluar memiliki besaran nilai 20.160 menit/tahun, dan menjaga loket pendaftaran rawat jalan memiliki besaran nilai 16.800 menit/tahun.

- Menetapkan Standar Kelonggaran Petugas Klaim BPJS

Dalam menghitung standar kelonggaran menggunakan rumus sebagai berikut :

Standar kelonggaran :

$$= \frac{\text{rata – rata waktu} \\ \text{per – faktor kelonggaran}}{\text{waktu kerja tersedia}}$$

Tabel 4. Standar Kelonggaran petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Tahun 2022

No	Faktor	Frekuensi	Waktu	Jumlah Jam	WKT	SK
1	Rapat Bulanan	2 kali dalam sebulan	2 jam	48 jam/tahun	1680 Jam	0,028
2	Istirahat	6 kali seminggu	1 jam	288 jam/tahun	1680 jam	0,172
TOTAL						0,2

Sumber : Data Sekunder, 2022

Perhitungan standar kelonggaran pada tabel diatas yang telah peneliti lakukan pada petugas klaim BPJS didapatkan waktu kelonggaran seperti rapat bulanan yang dilaksanakan 2 kali dalam satu bulan dengan durasi waktu 2 jam dalam setiap rapat dan waktu istirahat fleksibel selama 1 jam setiap hari kerja yaitu 6 hari. Dari hasil perhitungan waktu kelonggaran diperoleh standar kelonggaran petugas klaim sebesar 0,2 jam/tahun.

- Menghitung Kebutuhan Petugas Klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Tahun 2022

Rumus menghitung kebutuhan petugas adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Kebutuhan SDM :} \\ \text{kuantitas kegiatan} \\ \text{pokok}}{\text{standar beban kerja}} + \text{standar kelonggaran}$$

Tabel 5. Kebutuhan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Tahun 2022

No	Kegiatan	KKP	SBK
1	Memberikan kode diagnosa dan tindakan pada berkas klaim rawat jalan dan rawat inap	23.293	50.400
2	Menginput SEP pasien kedalam INA CBG's	23.293	33.600
3	Scan berkas	23.293	20.160
4	Mengurutkan berkas yang telah diklaim sesuai tanggal masuk/keluar	23.293	20.160
5	Menyortir berkas yang diperlukan untuk klaim	23.293	20.160
6	Menjaga loket pendaftaran rawat jalan	23.293	16.800
Total Kebutuhan Personil Dibulatkan			

Sumber : Data Primer, 2022

Ket : KKP = Kunatitas Kegiatan
 SBK = Standar Beban Kerja
 KS = Kebutuhan SDM

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil perhitungan kebutuhan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie menggunakan metode WISN berjumlah 7 orang , dibandingkan jumlah petugas yang ada saat ini berjumlah 4 orang maka penambahan jumlah petugas adalah 3 orang.

Rasio WISN dapat digunakan untuk mengetahui selisih antara jumlah pegawai yang dibutuhkan berdasarkan hasil analisis WISN dengan jumlah pegawai yang ada di unit BPJS.Rasio WISN berfungsi sebagai indikator sebenarnya dari stres beban kerja staf di sebuah layanan kesehatan.Jika rasio WISN adalah 1, berarti beban kerja dan tingkat kepegawaian dalam suatu unit kerja seimbang.Tekanan beban kerja meningkat ketika rasio WISN menurun.Rasio WISN yang rendah berarti lebih sedikit orang yang dipekerjakan daripada yang dibutuhkan untuk menangani beban kerja saat ini. Di sisi lain, rasio WISN yang tinggi menunjukkan kelebihan pekerja ketika melakukan pekerjaan. Perhitungan ratio WISN kebutuhan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibi sebagai berikut.

Tabel 6. Kesenjangan tenaga yang ada dengan kebutuhan hasil analisis WISN Tahun 2022

Tenaga yang ada (a)	Kebutuhan tenaga (b)	Kurang/Lebih (a-b)	WISN ratio (a/b)	Keadaan masalah tenaga
4	7	-3	0,5	Kurang staf

Sumber : Data Primer, 2022

Pada tabel di atas diketahui hasil perhitungan jumlah petugas klaim BPJS didapatkan hasil 7 orang, sedangkan petugas yang ada saat ini adalah 4 orang. Pada tabel 12 diperoleh rasio kesenjangan 0,5 yang menunjukkan bahwa jumlah petugas klaim BPJS saat ini lebih kecil dibandingkan dengan kebutuhan jumlahpetugas yang dibutuhkan dalam menyelesaikan beban kerja yang ada. Maka untuk mencapai keadaan seimbang diperlukan penambahan jumlah petugas sebanyak 3 orang dari 4 orang yang sudah ada saat ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengamatan beban kerja menggunakan metode *worksampling* diperoleh jumlah waktu kegiatan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan aktivitas produktif langsung sebesar 36,40%, aktivitas produktif tidak langsung sebesar 43,63%, aktivitas pribadi sebesar 8,50%, aktivitas tidak produktif sebesar 11,45%
2. Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan jumlah petugas klaim diperoleh jumlah waktu kerja tersedia di unit klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie tahun 2022 dalam 1 tahun adalah 289 hari atau 1.656 jam atau 99.360 menit. Standar besar beban kerja petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie tahun 2022 dihitung berdasarkan penggunaan waktu aktivitas produktif sebagai kegiatan pokok petugas. Standar kelonggaran petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie tahun 2022 adalah sebesar 0,193 Berdasarkan peritungan

kebutuhan petugas klaim BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan menggunakan metode WISN diperoleh hasil sebanyak 7 orang. Jumlah petugas yang tersedia sebanyak 4 orang, Dari rasio dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas yang dibutuhkan untuk menjalankan beban kerja yang ada perlu penambahan sebanyak 3 orang dari 4 orang tenaga yang sudah tersedia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis

DAFTAR PUSTAKA

1. Purnama Sari, N. 2019. *Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Petugas Klaim Rawat Jalan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan*. In Skripsi.
2. Risa, R., Sritami Ayun, & Arso Septo Pawelas. 2017. *Analisis Beban Kerja Petugas Di Unit Bpjs Center Rumah Sakit Krakatau Medika Kota Cilegon Dengan Metode Work Sampling*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 112–118.
3. , W. A. dkk. (2021). *Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai*. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1381–1394.
4. Supriyadi, I., Khamdari, E., & Susilowati, F. 2020. *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Konstruksi*. *Orbith*, 16(1), 27–34.
5. Wanri, A., Rahayu, S., & Trigono, A. 2018. *Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Berdasarkan Beban Kerja Dengan Teknik Work Sampling Menggunakan Metode WISN Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Rs. Dr. Bratanata Jambi Tahun 2018*. *Jurnal Kesmas Jambi*, 2(2), 20–32.
6. Zavihatika, S., Syari, W., & Noor Prastia, T. 2020. *Analisa Kebutuhan Tenaga Kerja Radiologi Dilihat Dari Beban Kerja Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2020*. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(5), 522–529.