

**ANALISIS KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA
KESEHATAN DENGAN METODE WISN DAN ABK KES
(Studi Kasus di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi
Klaim RS Jiwa Grhasia)**

TESIS



**VIDYA WIDOWATI
20191030054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

**ANALISIS KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA
KESEHATAN DENGAN METODE WISN DAN ABK KES
(Studi Kasus di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi
Klaim RS Jiwa Grhasia)**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit



VIDYA WIDOWATI
20191030054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 21 April 2021

Yang Membuat Pernyataan:



VIDYA WIDOWATI

20191030054

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan dengan Metode WISN Dan ABK Kes (Studi Kasus di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim RS Jiwa Grhasia)” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Jiwa Grhasia pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc., Eng., Ph.D., P.Eng., IPM selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr.dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK. selaku Kaprodi MARS UMY.

4. Dr. Titih Huriah, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kom. dan Dr Elsy Maria Rosa, M.Kep selaku pembimbing tesis.
5. Dr. Firman Pribadi, M.Si dan Dr. Qurratul Aini, M.Kes selaku dosen penguji ujian tesis.
6. Winny Setyonugroho, M.T., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
8. Direktur dan segenap karyawan RS Jiwa Grhasia yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
9. Ibu, Alka dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
10. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 21 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
C. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.

D.	Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
B.	Subyek dan Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D.	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
E.	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G.	Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H.	Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
C.	Keterbatasan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
KARAKTERISTIK RESPONDEN.....		Error! Bookmark not defined.
WISN dan ABK Kes di RS JIWA GRHASIA ...		Error! Bookmark not defined.
defined.		

WISN dan ABK Kes di RS Jiwa Grhasia ... Error! Bookmark not defined.

WISN dan ABK Kes di RS Jiwa Grhasia ... Error! Bookmark not defined.

WISN dan ABK Kes di RS Jiwa Grhasia ... Error! Bookmark not defined.

WISN dan ABK Kes di RS Jiwa Grhasia ... Error! Bookmark not defined.

WISN dan ABK Kes di RS Jiwa Grhasia ... Error! Bookmark not defined.

***INFORMED CONSENT* Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PERSETUJUAN Error! Bookmark not defined.

***Lampiran 10. Lembar Penjelasan Kepada Calon Subyek* Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON SUBYEK Error! Bookmark not defined.

***Lampiran 11. Daftar Panduan Wawancara Mendalam* Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PANDUAN WAWANCARA MENDALAM.. Error! Bookmark not defined.

A. Bagi Manajer SDM, Kepala Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim RSJ Grhasia **Error! Bookmark not defined.**

B. Bagi Karyawan Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim RSJ Grhasia **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Teori..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2.2 Kerangka Konsep **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....**Error!
Bookmark not defined.**
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....**Error!
Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT) dalam 1 tahun
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Definisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1. Jumlah Waktu Kegiatan Koder dan Grouper JKN..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2. Jumlah Waktu Kegiatan Grouper JKD dan JKS **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3. Jumlah Waktu Kegiatan Pengelola Klaim Obat **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4. Jumlah Waktu Kegiatan Petugas Administrasi Klaim. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5. Jumlah Waktu Kegiatan Pengelola Klaim IPWL **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6. Standar Beban Kerja Frontliner dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7. Standar Beban Kerja koder dan grouper JKN dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8. Standar Beban Kerja koder JKD dan JKS dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9. Standar Beban Kerja petugas klaim obat dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10. Standar Beban Kerja pengadministrasi klaim dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11. Standar Beban Kerja petugas klaim IPWL dengan Metode WISN dan ABK Kes..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12. Standar Beban Kerja untuk semua kategori tenaga ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13. Standar Beban Kelonggaran untuk frontliner, koder dan grouper JKN serta petugas klaim IPWL **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14. Standar Beban Kelonggaran untuk grouper JKD dan JKS serta pengelola klaim obat **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15. Standar Beban Kelonggaran untuk pengadministrasi klaim
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16. Perhitungan jumlah SDM dengan Metode WISN... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19. Standar Penunjang rekam medis dan perawat..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21. Rekapitulasi RBK Kes dan TBK **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22. Perbandingan hasil perhitungan kebutuhan SDM antara Metode WISN dan ABK Kes.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengajuan Klaim RS Jiwa Grhasia ke BPJS, Jamkesos dan Jamkesda..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Karakteristik Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8. Format observasi kegiatan di Instalasi Administrasi Pasien dan Verifikasi Klaim (Work Sampling) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9. Lembar Persetujuan **Error! Bookmark not defined.**

*Lampiran 10. Lembar Penjelasan Kepada Calon Subyek ...***Error!
Bookmark not defined.**

*Lampiran 11. Daftar Panduan Wawancara Mendalam***Error!
Bookmark not defined.**