

ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN PEGAWAI BAGIAN COUNTER (STUDI KASUS UNIT  
MANAJEMEN KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PATI TAHUN 2015)

APRILIA FATHUN NIMAH – 25010111120047

(2015 - Skripsi)

*Counter* adalah salah satu bagian dari unit Manajemen Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pati yang memiliki peran penting sebagai gerbang pelayanan peserta sekaligus berhubungan langsung dengan peserta. Kemudian berdasarkan cakupannya, pelayanan BPJS semakin luas karena tidak hanya terbatas pada PNS saja akan tetapi meliputi Badan Usaha dan masyarakat biasa sehingga membutuhkan kesiapan jumlah SDM yang ideal. Masalah bagian *counter* adalah beban kerja yang tinggi dengan keterbatasan SDM sehingga sering kali terjadi *overtime*. Permasalahan dalam penelitian ini belum diketahuinya gambaran beban kerja dan jumlah kebutuhan pegawai yang ideal pada bagian *counter*. Tujuan penelitian secara umum untuk menganalisis kesesuaian antara beban kerja dengan jumlah tenaga kerja bagian *counter*. Tujuan secara khusus untuk mengetahui penggunaan waktu kerja yang meliputi kegiatan produktif, non produktif dan pribadi, mengetahui beban kerja dan jumlah kebutuhan pegawai yang ideal pada bagian *counter*. Jenis penelitian kualitatif deskriptif, pendekatan observasional dengan metode work sampling menggunakan sampel sebanyak 2700 menit atau 45 jam dan analisis beban kerja berdasarkan Permendagri Nomor 12 Tahun 2008 dan KEP/75/M.PAN/7/2004 menggunakan sampel 20 hari kerja. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja tidak sesuai dengan kondisi jumlah SDM yang ada, artinya jumlah SDM saat ini terlalu terbatas terhadap beban kerja pegawai yang tinggi. Kemudian waktu produktif tidak sesuai standar yang ada berupa 5 hari kerja yang sudah ditetapkan yaitu sebesar 75% dan waktu non produktif belum memenuhi standar waktu produktif (*allowance*) 5 hari kerja yaitu sebesar 25%. Sehingga dapat disimpulkan beban kerja pegawai bagian counter adalah berat dikarenakan melebihi waktu efektif 5 hari kerja pekerjaan perkantoran sebesar 2025 menit atau 33,75 jam. Hasil perhitungan beban kerja sebesar 40.780 menit dan jumlah SDM yang ideal berdasarkan beban kerja adalah sebanyak 5 pegawai dengan selisih 2 orang dari jumlah pegawai saat ini dan memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi jabatan (EJ) sebesar 1,00 yang artinya baik. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk masukan dan tambahan informasi untuk perencanaan SDM di waktu mendatang.

**Kata Kunci:** Kesehatan, Pegawai Bagian Counter, Beban Kerja