

Categorize the article

# ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA KERJA REKAM MEDIS UNIT RAWAT JALAN DENGAN METODE *WORKLOAD INDICATOR STAFFING NEED* (WISN) DI RUMAH SAKIT SITI MIRIAM LAWANG

Septya Anggari Salsa Hari Sukma<sup>1</sup>, Achmad Jaelani Rusdi<sup>2</sup>, Retno Dewi Priskusanti<sup>3</sup><sup>1</sup>Septya Anggari Salsa Hari Sukma, Malang, Indonesia<sup>2</sup>Achmad Jaelani Rusdi, Malang, Indonesia<sup>3</sup>Retno Dewi Priskusanti, Malang, Indonesia

## ARTICLE INFORMATION

Received: Desember, 27, 2022

Revised: Januari, 17, 2023

Available online: Februari, 21, 2023

## KEYWORDS

Kebutuhan tenaga kerja, Pendaftaran, WISN

## CORRESPONDENCE

E-mail: [septyasalsa106@gmail.com](mailto:septyasalsa106@gmail.com)

## A B S T R A C T

Metode WISN (*Workload Indicator Staffing Needs*), berfungsi sebagai perhitungan dalam kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dengan menggunakan beban kerja oleh SDM kesehatan pada seluruh unit kerja pada fasilitas pelayanan. Petugas pendaftaran bertugas melayani pasien, selain itu petugas kasir juga ikut membantu melayani pendaftaran. Kegiatan yang dilakukan tidak hanya melayani pendaftaran saja, tetapi juga merangkap filing dan kasir. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kebutuhan tenaga rekam medis pada bagian pendaftaran URJ di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dengan pasien berjumlah 5.863 tahun 2021. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel dan populasi petugas pendaftaran URJ, menggunakan pendekatan *cross sectional*. menggunakan pengumpulan data, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan perhitungan WISN didapatkan hasil bahwa seharusnya terdapat penambahan petugas agar pelayanan lebih maksimal dan sesuai dengan tupoksi.

## INTRODUCTION

Menurut Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, ada berbagai bentuk pelayanan yang dimiliki rumah sakit, terdiri dari Unit Rawat Inap (URI), Unit Gawat Darurat (UGD) dan Unit Rawat Jalan (URJ). Salah satu dari pelayanan Rumah Sakit yaitu URJ. Poliklinik memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dalam kurun waktu 12 jam. Salah satu pelayanan rumah sakit yang melakukan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan melakukan rawat inap kepada pasien adalah URJ.

Pemberian pelayanan pasien URJ diawali pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), dikelola oleh bagian Rekam Medis URJ. Pendaftaran URJ merupakan pelayanan yang cukup penting, karena pendaftaran URJ ini merupakan gerbang utama dari diterimanya pelayanan di URJ. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) harus dilakukan dengan baik dan benar untuk mengetahui apa dan bagaimana SDM itu (Hasibuan, 2016).

SDM dapat dilihat dan diukur dari daya pikir, fisik dan jiwa/mental. jika SDM tersebut kurang handal dibidangnya maka akan berdampak terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta kurang bisa dipertanggungjawabkan. Dengan minimnya sumber daya manusia yang bermutu pada bidang rekam medis bisa menyebabkan terhambatnya suatu proses pelayanan kesehatan,

begitu juga dengan banyaknya sumber daya manusia yang berlatar belakang pendidikan non rekam medis tidak akan menuntaskan pekerjaan dengan baik dan benar, maka jalan keluar untuk mencapai mutu pengelolaan rekam medis dan produktivitas yang optimal adalah menambah SDM yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan jumlahnya, sehingga menghasilkan kinerja dan informasi yang utuh, lengkap dan berkesinambungan.

Untuk melakukan upaya Kesehatan seseorang diupayakan mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam pendidikan di bidang kesehatan. Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit menyebutkan salah satu cara perencanaan kebutuhan tenaga Kesehatan pada Institusi Kesehatan yaitu berdasarkan beban kerja dengan menggunakan metode WISN (*Workload Indicators of Staffing Need*). Metode WISN adalah penghitungan kebutuhan tenaga kesehatan berdasarkan beban kerja nyata yang dilaksanakan bagi setiap kategori tenaga kesehatan di tiap unit kerja pada fasilitas pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI No. 81, 2004).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, yang merupakan Rumah Sakit tipe C, melayani pasien gawat darurat, rawat inap dan juga rawat jalan. Jumlah pasien URJ per hari 50-60 pasien, terdiri dari pasien lama dan baru, pelayanan URJ di Rumah Sakit Siti Miriam dibagi menjadi pagi dan sore hari. Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

memiliki jumlah karyawan URJ yang berjumlah 5 orang dan menjadi 2 shift, yaitu shift pagi dan sore. Juga terdapat petugas kasir yang membantu melayani pendaftaran pasien. Petugas yang bertugas pada saat itu tidak hanya melayani pendaftaran saja tetapi juga merangkap filing dan juga kasir, Hal tersebut menyebabkan karyawan memiliki beban kerja ganda.

Dari latar belakang diatas maka dapat mempertimbangkan untuk melaksanakan penelitian berjudul “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis URJ dengan Metode WISN di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang”

**METODE**

Metode deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dilakukan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang pada tahun 2021. Variabel bebas Tenaga Kerja Rekam Medis URJ, dan variabel terikat perhitungan dengan metode WISN, teknik sampling digunakan dalam penelitian ini *total sampling* dengan petugas pendaftaran URJ 2(dua) orang dan menggunakan metode WISN.

Pengolahan data kuantitatif, akan diolah dengan perhitungan metode WISN. Selanjutnya di analisis data, dengan perbandingan melihat hasil perhitungan WISN kemudian dianalisis dengan jumlah petugas pendaftaran URJ saat ini.

**RESULTS**

Menurut hasil penelitian di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang terdapat 5 petugas pendaftaran URJ dengan beban kerja 5.863 pada tahun 2021. Berikut Langkah – Langkah penentuan jumlah kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja:

a. Waktu kerja yang tersedia petugas pendaftaran pasien

Waktu kerja tersedia didapatkan menggunakan perhitungan hari kerja tersedia tahun 2021 sejumlah 312 hari, cuti tahunan 12 hari/tahun, Pendidikan pelatihan sebanyak 1 hari/tahun, hari libur nasional dan cuti bersama 20 hari pada tahun 2021, ketidakhadiran kerja, dan waktu kerja petugas URJ selama 7 jam. Dan menurut perhitungan waktu kerja tersedia memperoleh hasil sebesar 1.953 jam/tahun atau sama dengan 117.180 menit/tahun.

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

Keterangan :

- A : Hari kerja
- B : Cuti tahunan
- C: Pendidikan dan pelatihan
- D : Hari libur nasional
- E : Ketidakhadiran kerja
- F : Waktu kerja

$$\begin{aligned} \text{Waktu Kerja Tersedia} &= \{312-(12+1+20+0) \times 7\} \\ &= 279 \times 7 \\ &= 1.953 \end{aligned}$$

b. Unit Kategori Sumber Daya Manusia

Unit kategori Sumber Daya Manusia pada Rumah Sakit Siti Miriam Lawang yang ada di bagian pendaftaran pasien berjumlah 5 orang berkategori pendidikan SMA, pada saat wawancara dilakukan oleh 1 orang bertugas sebagai koordinator pendaftaran berpendidikan SMA dan memiliki lama kerja 12 tahun.

c. Standar Beban Kerja (SBK)

Tabel 1 perhitungan standar beban kerja

No	Kegiatan	Waktu	Standart
----	----------	-------	----------

	(menit)	Beban Kerja
1. Menanyakan pasien baru/lama	0.30	390.600
2. Mengecek identitas pasien	0.28	418.500
3. Menulis data pasien pada form	1.38	8491304
4. Menanyakan cara pembayaran	0.16	732375
5. Mengecek kelengkapan jaminan/asuransi	1.20	97650
6. Membuat DRM untuk pasien baru	1.90	6167368
7. Input data pasien	1.45	8081379
8. Mendaftarkan pasien	2.10	55800
9. Mencari DRM pasien lama	3.16	3708227

Sumber data : Primer, 2021

Lamanya per kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran mempengaruhi standar beban kerja, sebagai berikut, diantaranya yaitu menanyakan jenis pasien baru/lama, mengecek identitas pasien, menulis data pasien pada form, menanyakan cara pembayaran, mengecek kelengkapan jaminan / asuransi, membuat DRM untuk pasien baru, Input data pasien, mendaftarkan pasien, mencari DRM pasien lama.

d. Standar Kelonggaran petugas yang melakukan pendaftaran pasien

Table 2 perhitungan standar kelonggaran petugas pendaftaran URJ

No	Faktor	Waktu	Rata-rata	Waktu kerja tersedia	SKG
1.	Rapat bulanan	1 jam/bulan	12	1.953	0.006
2.	Rapat evaluasi	3 jam/tahun	36	1.953	0.01
				Jumlah	0.016

Sumber data : Primer, 2021

Standar kelonggaran didapat dari waktu rata – rata dibagi dengan waktu kerja tersedi sehingga memperoleh hasil standar kelonggaran petugas URJ sejumlah 0.016.

e. Menghitung kebutuhan Sumber Daya Manusia petugas pendaftaran URJ

Table 3 perhitungan SDM petugas pendaftaran URJ

No	Kegiatan	Waktu yang diperlukan	Kuantitas kegiatan pokok	Standart Beban Kerja	SDM
1.	Menanyakan pasien baru/lama	0.30	5.863	390.600	0,015
2.	Mengecek identitas pasien	0.28	5.863	418.500	0,014
3.	Menulis data pasien pada form	1.38	5.863	8491304	0.690
4.	Menanyakan cara pembayaran	0.16	5.863	732375	0,080
5.	Mengecek kelengkapan jaminan / asuransi	1.20	5.863	97650	0,600
6.	Membuat DRM untuk pasien baru	1.90	5.863	6167368	0,950
7.	Input data pasien	1.45	5.863	8081379	0,725
8.	Mendaftarkan pasien	2.10	5.863	55800	1,050
9.	Mencari DRM pasien lama	3.16	5.863	3708227	1,581
				Total	5,705
				Standar kelonggaran	0,016
				Jumlah kebutuhan SDM	5,721

Sumber data : Primer, 2021

Dengan menggunakan metode WISN diperoleh hasil perhitungan bahwa di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang tahun 2021 dibutuhkan sebanyak 5,721 orang dan dibulatkan menjadi 6 orang petugas.

Sedangkan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang jumlah petugas pendaftaran URJ berjumlah 5 orang. Jadi dibutuhkan 1 orang lagi yang kompeten dalam bidangnya dan sesuai dengan tupoksi.

## DISCUSSION

### a. Waktu kerja tersedia

Dari Hasil perhitungan didapatkan waktu kerja tersedia sebesar 1.953 jam/tahun atau 117.180 menit/tahun. Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah memperhitungkan hari kerja setiap 1 bulan petugas mendapat 4 hari libur, cuti tahunan sebanyak 12 hari/tahun, pendidikan dan pelatihan sebanyak 1 kali/tahun, hari libur nasional dan waktu kerja tersedia dibagi menjadi 2 shift rata-rata perhitungannya setiap shift selama 7 jam.

Berdasarkan hasil wawancara pada petugas TPRJ, bahwa petugas memperoleh hari libur setiap bulan dan juga cuti tahunan setiap tahunnya. Dan juga pembagian di setiap shift. Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut:

“ Untuk libur bulanan kita ada 4 hari dalam sebulan yaitu hari minggu. Dan untuk cuti tahunan kita diberi 12 hari per tahun ini tidak termasuk libur minggu dan hari libur nasional yang telah ditetapkan pemerintah”.

“kalau untuk TPP rawat jalan kita 6 hari kerja”

“kita dibagi 2 sif, yaitu sif pagi dan siang. Dan persif ada 7 jam kerja”

Hal tersebut mengacu pada Kemenkes No 81 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Profinsi, Kabupaten/Kota, bahwa jumlah cuti tahunan sesuai ketentuan hak SDM adalah 12 hari pertahun. Dan hari kerja serta rata-rata 8 jam/shift per hari.

Dari Hasil perhitungan dan wawancara, jumlah cuti tahunan sudah sesuai dengan Kemenkes No. 81 tahun 2004 yaitu berjumlah 12 hari dalam setahun. Tetapi untuk jumlah jam kerja masih belum sesuai, dimana menurut perhitungan dengan metode WISN didapatkan rata-rata perhitungan setiap shift berjumlah 7 jam, sedangkan menurut teori harusnya 8 jam/ shift

### b. Menetapkan unit kerja dan kategori Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara petugas pendaftaran URJ berkategori SMA, petugas belum pernah mengikuti diklat perekam medis hanya mengikuti pelatihan service excellence. Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut:

“ Saya dan teman-teman TPRJ disini berlatar belakang SMA”

“kalau untuk pelatihan offline kita belum ada. Tapi kalau untuk online kita sudah ada. Kita pelatihan tentang manajemen rumah sakit, mulai dari TPP sampai dengan pemusnahan”

Hal tersebut mengacu pada peraturan Kemenkes No 81 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Profinsi, Kabupaten/Kota. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM bertujuan untuk diperolehnya unit kerja dan kategori SDM yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan Kesehatan perorangan pada pasien, keluarga, masyarakat di dalam dan diluar rumah sakit.

Maka dari itu diharapkan adanya pelatihan offline tentang rekam medis untuk petugas TPRJ dan petugas pendaftaran diharapkan memenuhi standar kualitas sebagai petugas rekam medis yang mampu menguasai seluruh tugas dan fungsi pokok pendaftaran pasien. Dan juga diharapkan untuk penambahan SDM pada petugas pendaftaran dengan lulusan rekam medis.

### c. Standar Beban Kerja (SBK)

Standar beban kerja dipengaruhi oleh lamanya per kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran yaitu menanyakan jenis pasien baru/lama yaitu 0.30 menit, mengecek identitas pasien yaitu 0.28 menit, menulis data pasien pada form 1.38 menit, menanyakan cara pembayaran yaitu 0.16 menit, mengecek kelengkapan jaminan / asuransi yaitu 1.20 menit, membuat DRM untuk pasien baru yaitu 1.90 menit, Input data pasien yaitu 1.45 menit, mendaftarkan pasien yaitu 2.10 menit, mencari DRM pasien lama yaitu 3.16 menit.

Hal ini mengacu pada Kemenkes no 81 tahun 2004 tentang standar beban kerja disebutkan bahwa standar beban kerja disusun berdasarkan waktu kerja waktu kerja tersedia per-tahun dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan yang dimiliki oleh masing-masing tenaga.

Hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan cara menentukan standart beban kerja menurut Kemenkes no.81 tahun 2004 bahwa standart beban kerja diperoleh dari beban kerja pada petugas TPRJ dan juga rata-rata waktu yang dibutuhkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, seperti menanyakan jenis pasien baru/ lama, mengecek identitas pasien, menulis data pasien pada form, menanyakan cara pembayaran, mengecek kelengkapan jaminan/ asuransi, membuat DRM untuk pasien baru, input data pasien, mendaftarkan pasien dan juga mencari DRM pasien lama.

### d. Standar kelonggaran

Menurut perhitungan dengan metode WISN didapatkan standar kelonggaran petugas URJ adalah 0.016 hal ini diperoleh dari standar kelonggaran petugas. Berdasarkan hasil wawancara pada petugas rekam medis terdapat waktu kelonggaran bagi petugas, yaitu rapat bulanan atau evaluasi yang dilakukan oleh petugas. Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut:

“disini ada rapat bulanan dan juga evaluasi tahunan. Untuk rapat bulanan dilakukan satu bulan sekali, harinya tidak tentu dan biasanya dilakukan kurang lebih 1 jam”

Menurut Kemenkes No 81 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Profinsi, Kabupaten/Kota standar kelonggaran bertujuan untuk diperolehnya faktor-faktor kelonggaran setiap kategori SDM jenis kegiatan yang tidak berkaitan langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok atau pelayanan.

Dengan adanya standart kelonggaran tersebut diharapkan petugas dapat melakukan rapat bulanan dan evaluasi tahunan, sehingga bisa memperbaiki jika ada kekurangan baik material maupun dari SDM itu sendiri sehingga dapat memperbaiki bahkan meningkatkan pelayanan.

### e. Kebutuhan Sumber Daya Manusia

Dari hasil perhitungan kebutuhan jumlah SDM rekam medis bagian URJ pasien dengan menggunakan metode WISN perhitungan SDM diperoleh dari waktu kerja tersedia, kuantitas kegiatan pokok, standart beban kerja dan standart kelonggaran, dibutuhkan sebanyak 5,721 orang dibulatkan menjadi 6 orang petugas. Sedangkan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang jumlah petugas pendaftaran URJ berjumlah 5 orang.

Menurut kemenkes No 81 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan

di Tingkat Profinsi, Kabupaten/Kota dalam menghitung kebutuhan SDM, data yang dibutuhkan adalah waktu kerja tersedia, kuantitas kegiatan pokok, standart beban kerja dan juga standart kelonggaran.

Dapat disimpulkan bahwa SDM saat ini pada Rumah Sakit Siti Miriam Lawang belum ideal, karena petugas TPPRJ pada saat ini berjumlah 5 sedangkan hasil perhitungan jumlah kebutuhan SDM dengan metode WISN memperoleh hasil sebanyak 6 orang, jadi dibutuhkan 1 orang lagi yang kompeten dalam bidangnya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing di unit.

## CONCLUSIONS

Lamanya per kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran mempengaruhi standar beban kerja, sebagai berikut, diantaranya yaitu menanyakan jenis pasien baru/lama, mengecek identitas pasien, menulis data pasien pada form, menanyakan cara pembayaran, mengecek kelengkapan jaminan / asuransi, membuat DRM untuk pasien baru, Input data pasien, mendaftarkan pasien, mencari DRM pasien lama.

Jumlah kerja efektif di bagian pendaftaran Rumah Sakit Siti Miriam Lawang memperoleh hasil waktu kerja tersedia 117.180 jam/tahun.

Perlu penambahan pekerja pada pendaftaran URJ dari lulusan Rekam Medis dikarenakan kategori SDM unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang adalah SMA.

Petugas pendaftaran pasien di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang memiliki standart kelonggaran untuk rapat bulanan dan rapat evaluasi sebesar 0.016 jam/tahun.

Kebutuhan SDM petugas pendaftaran URJ menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang pada tahun 2021 adalah 6 petugas. Saat ini petugas pendaftaran berjumlah 5 orang sehingga membutuhkan penambahan 1 orang SDM agar kegiatan dapat dikerjakan dengan maksimal dan sesuai tupoksi.

## REFERENCES

- Anggraeni, S. R., Ardianto, E. T., & Putra, D. S. H. (2020). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Menggunakan Metode WISN di Rumah Sakit PHC Surabaya. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 155-164.
- Arikunto, Suharsimi. "Metode penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta* (2010).
- Atika, N. (2017). PERHITUNGAN BEBAN KERJA PETUGAS PENDAFTARAN MENGGUNAKAN METODE WISN (Workload Indicators Of Staffing Need Method) DI RS MITRA PARAMEDIKA.
- Ayunita, D. (2018) 'Modul Uji Validitas dan Reliabilitas', *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), pp. 17-23.
- Lily, W., & Deasy, R. D. (2017). Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Subsistem Pelayanan RMIK.
- Suryadi, A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penetapan Pelayanan Kunjungan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Unit Gawat Darurat.
- Gultom, S. P., & Sihotang, A. (2019). Analisa kebutuhan tenaga rekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode wisn di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 524-532.
- Warijan, W., Kristijono, A., Umboro, L., & Nurbaity, A. I. (2018). Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien URJ Dan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Workload Indicator Staff Need (WISN) Di RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 16-20.

- Wijaya, S. B. R. (2016). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loket Pendaftaran BPJS Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2015 xiii+ 94 halaman, 10 tabel, 2 bagan, 4 lampiran (Bachelor's thesis, FKIK UIN Jakarta)