

TINJAUAN BEBAN KERJA PETUGAS REKAM MEDIS PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE WISN DI RSUD BANYUMAS

Zahra Noor Baeti Aulia ^{1*}, Khusnul Khotimah Arum ², Ripando Jhon Satria Sembiring ³

^{1,2,3}Politeknik Yakpermas Banyumas

¹znoorbaeti@gmail.com, ²arumgusta@gmail.com

³ripandosembiring99@gmail.com

*Corresponding Autor

Informasi Artikel

Pengajuan : 09-08-2026
Ulasan : 15-08-2026
Direvisi : 24-09-2026
Diterima : 25-09-2026
Diterbitkan : 30-09-2026

Kata Kunci:

Beban Kerja, Kebutuhan Tenaga, Pendaftaran Rawat Jalan, Rekam Medis, *Workload Indicator Staff Need*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja dan menentukan kebutuhan tenaga petugas rekam medis pada unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas menggunakan metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *total sampling* yang melibatkan 10 petugas rekam medis di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas pada Mei 2026. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan perhitungan WISN yang meliputi waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, dan kebutuhan tenaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu kerja tersedia sebesar 108.360 menit/tahun, standar beban kerja keseluruhan sebesar 1.087.900 kegiatan/tahun, dan standar kelonggaran sebesar 0,1408. Berdasarkan kuantitas kegiatan pokok sebanyak 315.120 pasien/tahun, kebutuhan tenaga petugas rekam medis pada unit pendaftaran rawat jalan adalah 13 orang, sedangkan tenaga yang tersedia berjumlah 10 orang. Simpulan penelitian menunjukkan terdapat kekurangan tenaga sebanyak 3 orang sehingga diperlukan penambahan petugas untuk menyesuaikan beban kerja dan kebutuhan pelayanan di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas.

How to Cite : Aulia, Z. N. B., Arum, K. K., & Sembiring, R. J. S. (2026). Tinjauan Beban Kerja Petugas Rekam Medis Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode WISN di RSUD Banyumas. *Journal of Public Health Science (JoPHS)*, 3(3), 534–543. <https://doi.org/10.70248/jophs.v3i3.4447>

DOI : <https://doi.org/10.70248/jophs.v3i3.4447>

This is an open access article under <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri



PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan dan harus senantiasa menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan jumlah serta jenis pasien (Ekawati & Andriani, 2022). Dalam operasionalnya, rumah sakit mengelola informasi pribadi, diagnosis, dan tindakan medis pasien yang didokumentasikan didalam rekam medis (Sondang et al., 2025). Di dalam alur pelayanan ini, petugas pendaftaran rawat jalan memiliki peran yang sangat krusial karena mereka adalah pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien. Kualitas pelayanan di bagian pendaftaran ini seringkali dijadikan indikator oleh pasien dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit secara umum (Syahmi et al., 2024). Selain itu, proses pendaftaran yang dilakukan secara tepat dan akurat berperan penting dalam mendukung pengelolaan data pelayanan rumah sakit. Data hasil pendaftaran menjadi dasar dalam proses pengolahan informasi pasien (Rizal & Setiatin, 2021). Ketidakseimbangan antara jumlah petugas pendaftaran pasien dengan beban kerja yang harus ditangani dapat memberikan dampak negatif terhadap pelaksanaan pelayanan. Jika jumlah petugas tidak seimbang

dengan beban kerja yang ada, efisiensi petugas dalam melayani pendaftaran pasien dapat berkurang. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus menangani pekerja dalam jumlah yang lebih besar sehingga berpotensi meningkatkan kelelahan kerja, mengurangi proses registrasi, serta memperlambat waktu pelayanan (Kustanti et al., 2023).

Beban kerja adalah total tugas yang harus diselesaikan oleh seorang petugas dalam jangka waktu tertentu (Nurhandayani, 2022). Beban kerja yang tidak proposional, baik terlalu tinggi atau terlalu rendah, dapat memengaruhi terhadap kinerja secara merugikan. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, serta memicu berbagai reaksi emosional seperti kemarahan, stres, dan sakit kepala. Sebaliknya beban kerja yang terlalu sedikit dapat menimbulkan rasa bosan serta mengurangi produktivitas kerja (Yunita & Estiya, 2022). Oleh karena itu, pengelohan beban kerja yang proposional sangat diperlukan untuk menjaga kesehatan pekerja sekaligus mengoptimalkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Kekurangan petugas juga dapat menyebabkan tenaga kerja yang tersedia tidak mampu mengakomodasi seluruh beban kerja sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Akibatnya, beban kerja setiap petugas meningkat (WHO, 2023). Selain itu, beban kerja yang berlebihan adalah salah satu penyebab yang dapat memperbesar kemungkinan terjadinya *burnout* pada pekerja.

Seiring dengan pesatnya transformasi digital, implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit telah mengubah proses pelayanan, khususnya pada unit pendaftaran rawat jalan. Penggunaan RME mampu meningkatkan kecepatan akses data pasien, efisiensi pengelolaan informasi kesehatan, serta mendukung kesinambungan pelayanan. Namun, di sisi lain implementasi sistem elektronik juga menuntut petugas rekam medis untuk beradaptasi dengan alur kerja baru, melakukan input data secara lebih akurat, serta mengoperasikan sistem informasi kesehatan secara berkelanjutan. Namun perubahan tersebut berpotensi memengaruhi beban kerja petugas, apabila terjadi ketidakseimbangan antara ketersediaan jumlah petugas dan beban kerja yang ditangani, sehingga perlu dilakukan evaluasi jumlah kebutuhan tenaga kerja secara berkala, agar jumlah tenaga yang ada tetap sesuai dengan tuntutan pelayanan rumah sakit modern (Astuti, 2025), (Nengsih & Tanjung, 2023).

Tingginya beban kerja di unit rekam medis telah terbukti menjadi salah satu faktor dominan penyebab *burnout* pada petugas akibat tuntutan penyelesaian berbagai tugas dalam rentang waktu yang terbatas (Golo et al., 2021). Jika petugas pendaftaran rawat jalan mengalami *burnout* maka dapat mengganggu pekerjaan karena bisa menurunkan konsentrasi petugas saat bekerja atau dapat berakibat pada ketidakmampuan petugas dalam berinteraksi secara positif pada lingkungan sekitar. Hal ini dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (Ambarwati et al., 2021). Selain itu, adanya masalah ketidakseimbangan dan kekurangan tenaga kerja di berbagai unit rekam medis saat dievaluasi menggunakan metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN). Sebagai contoh, penelitian Firdaus et al., (2024) menemukan adanya kekurangan tenaga rekam medis pada unit pendaftaran rawat inap yang memerlukan penambahan petugas demi efektifitas pelayanan. Penelitian Saputri et al., (2022) juga menemukan kekurangan tenaga pada unit coding yang menyebabkan petugas harus merangkap pekerjaan sehingga beban kerja meningkat. Selain itu, penelitian Simanjuntak, (2021) serta Wahyuningsih et al., (2025) di unit casemix turut menegaskan bahwa jumlah tenaga kerja yang ada saat ini belum memadai untuk mengimbangi tingginya beban kerja administrasi pelayanan kesehatan.

Meskipun metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) telah banyak diterapkan untuk menganalisis kebutuhan sumber daya manusia di unit rekam medis, kajian mengenai beban kerja petugas rekam medi pendaftaran rawat jalan khususnya setelah penerapan rekam medis elektronik masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat menggambarkan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan kondisi pelayanan terkini menggunakan metode WISN (Wahyuningsih et al., 2025). Setiap unit rumah sakit perlu melakukan analisis dan perhitungan beban kerja secara tepat agar pembagian tugas dapat berlangsung secara proposional serta tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan. Salah satu metode untuk menghitung beban kerja asalah dengan metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) yang dapat menentukan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, dan kebutuhan tenaga kerja. Selain itu metode ini didasarkan pada jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh setiap jenis karyawan di setiap unit kerja di fasilitas kesehatan (Maisarah, 2024).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada analisis beban kerja petugas rekam medis di unit pendaftaran rawat jalan dengan memeprtimbangkan kondisi pelayanan setelah implementasi Rekam Medis Elektronik (RME). Selain digunakan untuk menghitungkebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN, penelitian ini juga mengidentifikasi waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, serta kebutuhan tenaga berdasarkan aktivitas kerja aktual. Hasil penelitian diharapkan mampu memberi masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menyusun perencanaan sumber daya manusia dan mengoptimalkan distribusi beban kerja di unit pendaftaran rawat jalan, sehingga mutu pelayanann kepada pasien dapat ditingkatkan secara berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, serta kebutuhan jumlah petugas rekam medis di unit pendaftaran rawat jalan guna mewujudkan distribusi beban kerja yang proposional dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif untuk menganalisis beban kerja dan kebutuhan tenaga petugas rekam medis pada unit pendaftaran rawat jalan menggunakan metode *Worload Indicator Staff Need* (WISN). Penelitian dilaksanakan di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas pada Mei 2026. Populasi penelitian terdiri atas 10 petugas rekam medis yang bertugas di unit tersebut dan seluruhnya dijadikan subjek penelitian dengan teknik total sampling. Karakteristik subjek yang ditulis meliputi jumlah petugas yang bertugas pada unit pendaftaran rawat jalan, serta informasi kepegawaian yang berjaitan dengan perhitungan waktu kerja tersedia. Metode WISN digunakan karena perhitungan kebutuhan tenaga didasarkan pada beban kerja aktual, waktu kerja tersedia, standar aktivitas, standar kelonggaran.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan petugas serta penanggung jawab unit, sedang kan data sekunder diperoleh dari dokumen unit terkait jumlah petugas, hari kerja, cuti, hari libur, pendidikan dan pelatihan, ketidakhadiran, jam kerja. Instrumen penelitian berupa lembar observasi, pedoman wawncara, lembar pencatatan data sekunder, dan stopwach. Observasi dilakukan terhadap aktivitas utama pendaftaran rawat jalan, meliputi pemanggilan pasien, wawancara dan pengimputan data, validasi identitas dan data sosial, verifikasi data asuransi, pencetakan bukti pendaftaran, serta pemberian informasi nomor urut. Waktu setiap aktivitas dicatat

berdasarkan durasi penyelesaian kegiatan dan digunakan untuk memperoleh rata-rata waktu aktivitas sebagai dasar penentuan standar beban kerja. Pengukuran waktu ini dengan stopwach dimulai pada saat petugas memulai aktivitas yang sudah ada pada lembar observasi dan berhenti saat aktivitas itu selesai.

Pengukuran waktu kegiatan pokok untuk setiap item kegiatan pokok pendaftaran rawat jalan dilakukan secara berulang untuk mendapatkan rata-rata waktu. Frekuensi pengamatan ditetapkan sebanyak 5 kali per item untuk masing-masing petugas. Dengan melibatkan 10 orang petugas rekam medis di unit pendaftaran rawat jalan sebagai subjek. Hal ini bertujuan untuk mengakomodasi variasi kecepatan kerja antara individu. Analisis data dilakukan menggunakan tahap WISN, meliputi perhitungan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, dan kebutuhan tenaga. Waktu kerja tersedia dihitung berdasarkan jumlah hari kerja dikurangi cuti, pendidikan atau pelatihan, hari libur, dan ketidakhadiran, kemudian dikali dengan jam kerja. Standar beban kerja dihitung dengan membagi waktu kerja tersedia dengan waktu aktivitas. Standar kelonggaran dihitung dengan membagi rata-rata waktu faktor kelonggaran dengan waktu kerja tersedia, sedangkan kebutuhan tenaga dihitung berdasarkan kuantitas kegiatan ditambah dengan standar kelonggaran dan dibagi dengan standar beban kerja. Validasi data dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan hasil observasi, pencocokan dengan data dokumentasi unit, serta konfirmasi kepada petugas dan penanggung jawab unit. Hasil akhir kemudian dibandingkan dengan jumlah tenaga yang tersedia untuk menentukan kesenjangan kebutuhan tenaga sebagai dasar rekomendasi perencanaan sumber daya manusia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Perhitungan waktu kerja tersedia pada unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas

Kode	Keterangan	Jumlah
A	Hari Kerja	6 hari
B	Cuti Tahunan	18 hari
C	Pendidikan/ Pelatihan	1 hari
D	Hari Libur Nasional	17 hari
E	Ketidak Hadiran	18 hari
F	Waktu Kerja	7 jam

$$\begin{aligned}
 &\text{Waktu kerja tersedia} \\
 &= A - (B + C + D + E) \times F \\
 &= 312 - (18 + 1 + 17 + 18) \times 7 \\
 &= 312 - 54 = 258 \\
 &= 258 \times 7 = 1.806 \text{ jam/tahun} = 108.360 \text{ menit/tahun}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian, waktu kerja tersedia petugas rekam medis di unit pendaftaran rawat jalan sebesar 108.360 menit/tahun. Perhitungan diperoleh dari jumlah hari kerja efektif setelah dikurangi cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan, hari libur nasional, serta ketidakhadiran. Angka-angka dalam variabel ini sumber dari data operasional RSUD Banyumas dan kebijakan lokal. Waktu kerja tersedia menjadi dasar dalam perhitungan kebutuhan tenaga menggunakan metode WISN karena menggambarkan waktu produktif petugas dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan waktu tersedia dipengaruhi oleh kebijakan masing-masing rumah sakit terkait jumlah hari kerja, jam kerja, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan, serta hari libur nasional. Oleh karena itu, hasil perhitungan waktu kerja tersedia pada setiap rumah sakit dapat berbeda meskipun menggunakan metode WISN yang sama. Perbedaan tersebut mencerminkan karakteristik operasional masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan. Metode WISN memang dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan kondisi nyata di setiap unit kerja sehingga menghasilkan estimasi kebutuhan sumber daya manusia yang lebih objektif dibandingkan pendekatan rasio tenaga kerja semata (WHO, 2023). Hasil ini sejalan dengan penelitian Desinta et al., (2024) yang memperoleh waktu kerja tersedia sebesar 119.280 menit/tahun, sedangkan Wahyuningsih et al., (2025) memperoleh 112.980 menit/tahun. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh variasi hari kerja efektif, cuti, hari libur, serta pendidikan dan pelatihan. Menurut World Health Organization (WHO), waktu kerja tersedia merupakan salah satu dari empat komponen utama dalam metode WISN yang harus dihitung secara akurat sebelum menentukan standar beban kerja dan kebutuhan tenaga kesehatan (WHO, 2023). Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan waktu kerja tersedia tidak hanya berfungsi sebagai informasi administratif, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien. Waktu kerja tersedia di unit pendaftaran rawat jalan telah menggambarkan waktu kerja produktif petugas sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Namun demikian, kecukupan waktu kerja tersebut tidak dapat dijadikan indikator bahwa jumlah tenaga kerja telah memadai.

Tabel 2.

Menyusun standar beban kerja di unit pendaftaran rawat jalan di RSUD Banyumas

No	Kegiatan	Waktu per menit	Standar beban kerja
1.	Menerima pendaftaran pasien baru mau pun lama (pemanggilan pasien)	0,6 menit	180.600
2.	Melaksanakan wawancara dan mengentry data ke dalam modul SIMRS registrasi pasien rawat jalan	1,8 menit	60.200
3.	Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan pengisian identitas pribadi data sosial pasien	0,7 menit	154.800
4.	Memverifikasi kelengkapan data asuransi	0,6 menit	180.600
5.	Mencetak bukti pendaftaran rawat jalan	0,4 menit	270.900
6.	Menginformasikan nomor urut pendaftaran ke pasien dan mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu	0,45 menit	240.800

Menyusun standar beban kerja

= Waktu kerja tersedia

Rata-rata waktu kegiatan pokok

Standar kesesluruhan = 180.600+60.200+154.800+180.600+270.900+240.800

= 1.087.900 per tahun

Berdasarkan hasil penelitian, standar beban kerja keseluruhan petugas pendaftaran rawat jalan sebesar 1.087.900 per tahun. Nilai tersebut dipengaruhi oleh waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap kegiatan pelayanan. Lamanya beban kerja dipengaruhi oleh durasi aktivitas yang dilakukan oleh petugas serta waktu rata-rata yang petugas butuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas petugas (Wahyuningsih et al., 2025). Hasil ini berbeda dengan penelitian di puskesmas X Surabaya yang memperoleh standar beban kerja sebesar 13.253 menit/tahun (Prasetyo et al., 2025). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan dan waktu kerja pada masing-masing fasilitas kesehatan. Maka analisis beban kerja perlu dilakukan secara spesifik pada masing-masing rumah sakit agar hasil perhitungan kebutuhan tenaga kerja mencerminkan kondisi dan beban pelayanan yang sebenarnya (Latifah & Saadah, 2023).

Dalam metode WISN, perhitungan standar beban kerja dilakukan dengan mempertimbangkan waktu kerja tersedia dan rata-rata surasi penyelesaian setiap aktivitas utama. Apabila waktu penyelesaian pelayanan semakin lama, kapasitas petugas dalam menyelesaikan pekerjaan akan berkurang, yang pada akhirnya menyebabkan meningkatnya kebutuhan tenaga (WHO, 2023). Pendistribusian beban kerja yang tidak proposional berpotensi meningkatkan kelelahan kerja dan menurunkan kualitas pelayanan rekam medis (Rindiyan et al., 2024). Pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Banyumas masih menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas kerja petugas. Salah satu kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan adalah gangguan jaringan yang terkadang mengalami perlambatan bahkan hingga terjadi eror. Kondisi tersebut dapat berdampak pada gangguan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya dalam proses pengimputan data pasien ke dalam Rekam Medis Elektronik (RME). Gangguan pada jaringan dapat menyebabkan proses pengimputan dan pengolahan data menjadi terhambat, sehingga berpotensi memperlambat alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan serta mempengaruhi kelancaran pekerjaan petugas.

Tabel 3.

Standar kelonggaran di unit pendaftaran rawat jalan di RSUD Banyumas

No	Kegiatan	Waktu per menit	Standar kelonggaran
1.	Rapat	1,5 jam / bulan	0,0099
2.	Koordinasi setiap hari	30 menit	0,0714
3.	Istirahat setiap hari	15 menit	0,0357
4.	Breafing setiap hari	10 menit	0,0238
		Jumlah	0,1408

Standat kelonggaran

= $\frac{\text{Rata-rata waktu faktor kelonggaran}}{\text{Waktu kerja tersedia}}$

Waktu kerja tersedia

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh standar kelonggaran sebesar 0,1408 menit/tahun. Waktu tersebut digunakan untuk kegiatan penunjang seperti rapat, koordinasi, istirahat, dan breafing yang mengurangi waktu kerja efektif, namun diperlukan untuk mendukung komunikasi dan evaluasi pelayanan. Ketidak sesuaian dalam menghitung standar kelonggaran dapat berdampak langsung pada tingkat akurasi perhitungan kebutuhan tenaga kerja (Tuzzakiyah et al., 2022). Standar kelonggaran dalam metode WISN merupakan waktu yang dialokasikan untuk kegiatan di luar tugas pokok. Komponen standar kelonggaran menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhitungkan dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja agar perhitungan WISN lebih mencerminkan kondisi kerja yang sebenarnya (WHO, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih et al., (2025) menunjukkan bahwa standar kelonggaran merupakan salah satu komponen penting dalam metode WISN yang berfungsi untuk mengakomodasi waktu yang digunakan petugas dalam melaksanakan kegiatan diluar aktivitas pokok (Wahyuningsih et al., 2025). Meskipun kegiatan tersebut mengurangi waktu kerja efektif, manfaat yang diperoleh berupa peningkatan komunikasi, penyamaan persepsi, serta evalyasi pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, rumah sakit tidak perlu mengurangi kegiatan tersebut, tetapi perlu menyesuaikan jumlah tenaga kerja agar aktivitas pelayanan tetap dapat berjalan secara optimal.

Kebutuhan tenaga di unit pendaftaran rawat jalan di RSUD Banyumas

Rata-rata pasien per hari x hari kerja

= $1.010 \times 312 = 315.120$

Kebutuhan tenaga kerja

= $\frac{\text{kuantitas kegiatan pokok} + \text{standar kelonggaran}}{\text{Standar beban kerja}}$

Tabel 4.

Perhitungan Kebutuhan Tenaga Petugas Rekam Medis pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Banyumas Berdasarkan Metode WISN

Kegiatan pokok	Kuantitas kegiatan pokok	Standar Baban Kerja	Standar kelonggaran	Kebutuhan SDM
pemanggilan pasien	315.120	180.600	0,1408	2
Wawancara dan mengentry data ke dalam SIMRS registrasi pasien rawat jalan	315.120	60.200	0,1408	5
Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan pengisian identitas	315.120	154.800	0,1408	2
Memverifikasi kelengkapan data asuransi	315.120	180.600	0,1408	2
Mencetak bukti pendaftaran rawat jalan	315.120	270.900	0,1408	1
Menginformasikan nomor urut pendaftaran ke pasien	315.120	240.800	0,1408	1
Total				13
keseluruhan				

Berdasarkan hasil perhitungan WISN, kebutuhan tenaga di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas adalah 13 orang petugas, sesuai dengan beban kerja yang ada. Sementara itu, kondisi saat ini menunjukkan bahwa unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas hanya memiliki 10 orang petugas. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan WISN, masih terdapat kekurangan sebanyak 2 orang petugas. Kekurangan kerja ini berpotensi meningkatkan beban kerja yang harus ditanggung oleh setiap petugas (Firdaus et al., 2024). Perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN menunjukaan bahwa unit pendaftaran rawat jalan memerlukan penambahan tenaga kerja agar beban kerja dapat didiskusikan secara lebih proposional. Metode WISN menghasilkan estimasi kebutuhan tenaga berdasarkan kondisi kerja aktual sehingga mampu menggambarkan jumlah tenaga yang benar-benar

dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh aktivitas pelayanan. Dengan demikian, hasil perhitungan ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan perencanaan sumber daya manusia yang lebih objektif dibandingkan penentuan jumlah tenaga berdasarkan rasuo atau perkiraan semata (WHO, 2023). Kekurangan tenaga kerja berpotensi menyebabkan meningkatnya beban kerja individu, memperpanjang waktu pelayanan, meningkatkan risiko kelelahan kerja, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada pasien. Pada unit pendaftaran rawat jalan, kondisi tersebut dapat mengakibatkan antrean pasien menjadi lebih panjang, meningkatnya resiko kesalahan dalam proses registrasi maupun pengimputan data, serta keterlambatan pelayanan administrasi. Dalam jangka panjang kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pasien serta efisiensi operasional rumah sakit. Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) yang telah diterapkan pada unit pelayanan juga menjadi salah satu aspek yang perlu ditimbang dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja. Digitalisasi pelayanan memang meningkatkan kualitas pencatatan dan kemudahan akses informasi pasien, namun pada tahap awal implementasi sering kali menambah tahapan pekerjaan, seperti verifikasi data, validasi identitas pasien, serta penginputan informasi ke dalam sistem elektronik. Oleh karena itu, hasil analisis kebutuhan tenaga kerja menjadi lebih relevan karena menggambarkan kondisi aktual pelayanan setelah penerapan RME.

KESIMPULAN

Bedsarkan hasil perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode *workload Indicator Staff Need* di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Banyumas, diperoleh waktu kerja tersedia bagi petugas rekam medis adalah 108.360 menit/tahun. Standar beban kerja keseluruhan 1.087.900 per tahun, dengan standar kelonggaran sebesar 0,1408, komponen perhitungan tersebut beserta kuantitas kegiatan pokok pelayanan, kebutuhan ideal tenaga kerja di unit tersebut sebanyak 13 orang petugas. Mengingat jumlah petugas yang tersedia saat ini hanya 10 orang, maka terdapat kekurangan tenaga kerja sebanyak 3 orang petugas. Kondisi ini menanggung beban kerja yang melebihi kapasitas SDM yang ada.

Pernyataan tentang Penggunaan Kecerdasan Buatan.

AI digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. penulis menggunakan alat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu perbaikan bahasa, pengecekan tata bahasa, dan penyuntingan agar lebih jelas dan mudah dibaca. Penulis tetap bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, integritas, dan isi akademis manuskrip. Semua konten yang dibantu AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis sebelum pengajuan.

Konflik kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Kontribusi penulis

Konseptualisasi, penulis 1, penulis 2 dan penulis 3; pengumpulan data, penulis 1; validasi data, penulis 1 dan penulis 2; analisis formal, penulis 1 dan penulis 2; penulisan—penyusunan draf asli, penulis 1; penulisan—peninjauan dan penyuntingan, penulis 1 dan penulis 3; visualisasi, penulis 1. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir manuskrip.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada unit rekam medis RSUD Banyumas atas,

fasilitas, dan sumber daya yang diberikan untuk mempermudah penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, R. D., Alfiansyah, G., Farlinda, S., & Sugeng. (2021). *Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. 2(2), 329–337. doi: <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i2.1998>
- Astuti, E. (2025). *Informatics Peranan Teknologi Informatika Medis Dalam Perencanaan Kesehatan*. 01(02), 4–8. doi: <https://doi.org/10.63215/Informatics.v1i2.27>
- Desinta, A., P, R. B. M. T., H, R. P., Falah, F., & P, O. M. (2024). *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode Workload Indicator Of Staffing Need (WISN) Unit Rekam Medis Di Puskesmas “ X .”* 2(1), 25–31. doi: <https://doi.org/10.61434/mejora.v2i1.142>
- Ekawati, S. S., & Andriani, H. (2022). *Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Pada Masa Pandemi Covid-19*. 03(02). <https://www.jurnalmedikahutama.com/index.php/JMH/article/download/415/284>
- Firdaus, L. I., Hakim, A. O., Fauzi, H., & Anggraeni, O. (2024). *Analisis Sumber Daya Manusia Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode WISN Di Bagian Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap*. 8(4). doi: <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i4.4250>
- Golo, Z. A., Eliyah, & Zein, E. R. (2021). *Faktor Risiko Burnout pada Petugas di Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RSUD K . R . M . T Wongsonegoro The Risk Factors of Burnout on Medical Record and Health Information Installation Officers at K . R . M . T Wongsonegoro Public Hospital Ze*. 4(2), 59–64. doi: <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.7858>
- Kustanti, Nurjannah, S. H., & Pratama, B. A. (2023). *Analisis Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode Full Time Equivalent (FTE) di BBKPM Surakarta Periode Tahun 2019-2020*. 10(2). doi: 10.55181/ijms.v10i2.450
- Latifah, U., & Saadah, A. A. (2023). *Analisis Beban Kerja Petugas Admisi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode Work Load Indicator Staff Need di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo*. JK: *Jurnal Kesehatan*, 1(5), 693–703. <https://wikep.net/index.php/JUKESAH/article/download/676/939>
- Maisarah, F. (2024). *Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis Berdasarkan Metode Workload Indicator Staff Need (WISN) Di Puskesmas Dempo Palembang Tahun 2021*. *Journal of Health Science*, 2(1), 20–24. doi: <https://doi.org/10.54816/jhs.v2i1.513>
- Nengsih, Y. G., & Tanjung, L. A. (2023). *Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode WISN Di Bagian Filling RSUD Mitra Sehati Medan*. 8(1), 39–48. doi: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1031>
- Nurhandayani. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja , dan Beban*. 1. <https://scholar.archive.org/work/7p74q3bwfzegzkr4cetvq6x5ra/access/wayback/https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil/article/download/65/23>
- Prasetyo, D., Syaifullah Anam Romadhon, M., Irma Nurfadila, D., Wijayanti Sutha, D., & Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Yayasan Rumah Sakit Soetomo, J. (2025). *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Perekam Medis Di Unit Pendaftaran Dengan Metode Wisn Di Puskesmas X Surabaya*. *Jurnal Informasi Kesehatan*

- Indonesia, 11(1), 21–27. doi:
- Rindiyan, F. D., Fauzi, H., & Sari, A. A. (2024). *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* Vol. 4 No. 2 (2024), 27 Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dengan Metode WISN (Workload Indicator Staffing Need) Di Unit Kerja Rekam Medis RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo Analysis Of. 4(2), 27–37. doi: <https://doi.org/10.54877/ijhim.v4i2.163>
- Rizal, A. M., & Setiatin, S. (2021). *Pengaruh beban kerja perekam medis di pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan di rsu bina sehat*. 2(September), 84–91. doi: <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1963>
- Saputri, N. J., Novratilova, S., Sukmaningsih, W. R., & Surakarta, P. I. (2022). *Analisis Kebutuhan Tenaga Koding Menggunakan Metode WISN di RS Karanggede Sisma Medika Journal Health Infomation Management Indonesian (JHIMI)*. 01(03), 12–20. https://jhimi.poltekindonusa.ac.id/jurnal_jhimi/index.php/MIK/article/download/36/26
- Simanjuntak, E., & Medan, U. I. (2021). *Analisis kebutuhan sumber daya manusia pada bagian rekam medis menggunakan metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) di RSUD Tete Margareth Medan*. 2(2), 24–33. doi: <https://doi.org/10.51178/jsr.v2i2.486>
- Sondang, Y., Marpaung, R., Kodyat, A. G., Mars, S. K. M., Sunadi, N. A., & Kep, S. (2025). *Analisis Kebutuhan SDM di Unit Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Dengan Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit TK. IV Cijantung Tahun*. 9(1), 86–95. doi: <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i1.5907>
- Syahmi, A., Erpidawati, & Febria, C. (2024). *Hubungan Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Beban Kerja Petugas Simrs Pada Unit Rawat Jalan Di Rsud Solok Selatan Tahun 2023*. 2, 19–26. <https://jurnal.aksarabumiandalas.org/index.php/jam/article/download/23/18>
- Tuzzakiyah, E., Kartika, R. C., Ayu, D. P., Fitriyah, D., & Puspita, S. D. (2022). *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis. Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2), 73–79. <https://rammik.pubmedia.id/index.php/rmik>
- Wahyuningsih, I., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2025). *Analysis Of Workforce Requirements Based On Workload Using The Workload Indicator Staff Need (WISN) In The Casemix Of Emanuel Hospital Banjarnegara In 2025*. 4(4), 913–920. doi: <https://doi.org/10.55227/ijhet.v4i4.444>
- WHO. (2023). *Workload indicators of staffing need*. <https://www.who.int/publications/b/68555>
- Yunita, N., & Estiya, E. (2022). *Perhitungan Beban Kerja dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Metode ABK Kes di Unit Rekam Medis Puskesmas Guntung Payung Banjarbaru*. XII. <https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/view/692/216>