

Analisis Sumber Daya Manusia Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode WISN Di Bagian Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap

Lintang Inggil Firdaus^{1*}, Agya Osadawedyia Hakim¹, Harry Fauzi², Okti Anggraeni³

¹Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap

*e-mail korespondensi: lintanglintang415@gmail.com

Abstrak

Perekam medis dan informasi kesehatan adalah tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok teknisi medis. Salah satu tugas PMIK adalah mengelola data pasien yang nantinya akan berguna untuk pengambilan suatu keputusan dan mengelola mutu pelayanan kesehatan. Untuk menjaga mutu pelayanan tersebut jumlah tenaga perekam medis harus seimbang dengan beban kerja. WISN (*Work Load Indicator Staff Need*) merupakan metode yang digunakan untuk menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana berdasarkan beban kerja. Pasien di RSUD Cilacap setiap bulannya sejumlah 138.062 rawat inap 11848 rawat jalan 126214 dengan jumlah tersebut maka RSUD Cilacap harus memiliki sumber daya manusia yang memadai, sedangkan berdasarkan hasil observasi di RSUD Cilacap hanya terdapat 1 petugas pendaftaran rawat inap yang membuat petugas pendaftaran rawat inap mengalami kewalahan. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis kebutuhan sumber daya manusia di RSUD Cilacap. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode pengambilan datanya dengan observasi dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa jumlah beban kerja TPPRI sejumlah 201.416 dan berdasarkan analisis beban kerja petugas TPPRI yang dibutuhkan adalah 2 orang

Kata kunci: rekam medis; kebutuhan tenaga kerja; beban kerja; WISN

Abstract

Medical recorders and health information are health workers who are included in the medical technician group. One of PMIK's tasks is to manage patient data which will later be useful for making decisions and managing the quality of health services. To maintain the quality of service, the number of medical recording personnel must be balanced with the workload. WISN (Work Load Indicator Staff Need) is a method used to indicate the amount of energy needed for facilities based on workload. Each month, the number of patients at Cilacap Regional Hospital is 138,062 inpatients, 11,848 outpatients, 126,214. With this number, Cilacap Regional Hospital must have adequate human resources, whereas based on observations at Cilacap Regional Hospital, there is only 1 inpatient registration officer, which makes the inpatient registration officer feel overwhelmed. The aim of this research is to analyze human resource needs at Cilacap Regional Hospital. The research method used is descriptive qualitative. The data collection method is observation and documentation study. Based on the results of the analysis that has been carried out, it can be concluded that the total workload of TPPRI is 201,416 and based on the analysis of the workload of TPPRI officers required is 2 people.

Keywords: medical records; labor needs; workload; WISN

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara paripurna yang didalamnya terdapat pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (1).

Pelayanan rawat inap adalah sebuah usaha pelayanan kesehatan rumah sakit dimana pasien menginap di ruangan rawat inap setidaknya selama sehari sesuai rujukan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan lain. Pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan rawat inap

diantaranya adalah pasien yang membutuhkan perawatan insentif akan penyakitnya, atau bisa juga karena pasien tersebut membutuhkan observasi, pengobatan, atau rehabilitasi karena penyakitnya. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan keselamatan pasien dan mutu pelayanan (Simbolon Jetslin dkk, 2022). Mutu pada pelayanan kesehatan sebaiknya harus tepat waktu, aman, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Mutu yang harus diperhatikan di dalam rumah sakit sangat beragam, salah satunya yaitu pemenuhan mutu pelayanan di unit rekam medis (Menkes RI, 2022).

Instalasi rekam medis dan informasi kesehatan merupakan unit di rumah sakit yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan. Instalasi rekam medis dapat dilihat dari 2 sisi yaitu sebagai sistem dan sebagai organisasi. Dalam perspektif sistem, instalasi rekam medis adalah kumpulan beberapa subsistem yang saling bekerja sama dan mendukung satu sama lain untuk mendapatkan *output* yang berkualitas. Sedangkan dalam perspektif organisasi, instalasi rekam medis adalah sekelompok orang yang menjalin kerja sama dan mendukung satu sama lain untuk memperoleh *output* yang berkualitas. Oleh karena itu, dibutuhkan pengelolaan yang baik dari semua sumber daya dan juga sarpras di instalasi rekam medis (4).

Organisasi tidak dapat lepas dari sumber daya manusia karena merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak di dalam organisasi supaya tujuan organisasi dapat tercapai (Hidayat, 2022). Salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit adalah Perekam Medis. Perekam medis dan informasi kesehatan adalah tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok teknisi medis (Kemenkes RI, 2023). Salah satu tugas PMIK adalah mengelola data pasien yang nantinya akan berguna untuk pengambilan suatu keputusan dan mengelola mutu pelayanan kesehatan. Untuk menjaga mutu pelayanan tersebut jumlah tenaga perekam medis harus seimbang dengan beban kerja (7).

Beban kerja yaitu banyaknya jenis pekerjaan yang harus dikerjakan oleh tenaga kesehatan profesional pada kurun waktu setahun di fasyankes. Beban kerja meliputi kegiatan pokok yang dilakukan seperti, rerata waktu yang diperlukan untuk mengerjakan setiap kegiatan pokok dan standar beban kerja setiap tahunnya. Standar beban kerja yaitu waktu kerja tersedia dibagi rerata waktu per kegiatan pokok. Kegiatan pokok adalah kumpulan beberapa kegiatan sesuai standar pelayanan dan standar prosedur operasional (SPO) untuk memperoleh pelayanan yang dilaksanakan oleh Perekam Medis dengan kompetensi tertentu (4). Analisis beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen yang dilaksanakan dengan sistematis untuk mengetahui seberapa efektifitas dan efisiensinya kerja seseorang berdasarkan jumlah pekerjaan yang dilakukan. Manfaat dari analisis beban kerja yaitu agar organisasi dapat memperoleh informasi tentang keefektifitasan kerja, keefisienan kerja, jumlah kebutuhan karyawan serta prestasi kerja suatu unit dalam organisasi. Dengan melakukan analisis beban kerja, organisasi bisa menetapkan jumlah karyawan yang ideal. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk menghitung beban kerja adalah metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) (8).

WISN merupakan metode yang digunakan untuk menunjukkan berapa banyak kebutuhan tenaga pada suatu organisasi berdasarkan perhitungan dari beban kerja, sehingga kebutuhan tenaga kerja menjadi ideal dan rasional. Tenaga yang dibutuhkan di unit rekam medis dan informasi kesehatan adalah tenaga Perekam medis dan Informasi Kesehatan (PMIK). Pekerjaan yang dilakukan oleh perekam medis dan informasi kesehatan yaitu pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, penyampaian data dan informasi pelayanan kesehatan pasien dengan memperhatikan aspek hukum dan etika profesi dalam menjamin fungsi-fungsi rekam medis dan informasi kesehatan (4).

Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa tenaga rekam medis di bagian pendaftaran rawat inap di RSUD Cilacap mempunyai tugas seperti wawancara untuk mengisi identitas pribadi dan data sosial pasien rawat inap, memastikan

kebenaran informasi, kelengkapan pengisian identitas pribadi data sosial pasien rawat inap serta mencetak kartu pasien, menyiapkan rekam medis pasien rawat inap, membuat dan memutakhirkan kartu indeks utama pasien rawat inap. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode WISN di Bagian Pendaftaran Rawat Inap.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Metode pengambilan datanya dengan observasi dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul diolah menjadi tiga tahap yaitu editing, tabulasi dan penyajian data. Setelah dilakukan analisis, daya kemudian dideskripsikan sesuai dengan metode WISN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

RSUD Cilacap adalah rumah sakit pemerintah tipe B Pendidikan, jumlah pasien di RSUD Cilacap setiap bulannya sejumlah 138.062 rawat inap 11848 rawat jalan 126214 dengan jumlah tersebut maka RSUD Cilacap harus memiliki SDM yang memadai agar pelayanan yang diberikan maksimal serta dapat diterima dengan baik oleh pasien, salah satunya adalah pada bagian pendaftaran pasien.

Dari hasil studi pendahuluan di dapatkan bahwa di RSUD Cilacap hanya terdapat 1 petugas pendaftaran rawat inap dan hanya terdapat satu shif yaitu pagi, Sehingga jika terdapat pasien yang masuk di luar jam kerja petugas tersebut akan dialihkan melalui unit lain. Selain itu dari hasil observasi bisa dilihat bahwa petugas kewalahan dalam menghadapi pasien rawat inap di RSUD Cilacap, oleh sebab itu perlu dilakukan

$$\text{Hari Kerja} = \{A - (B + C + D + E)\}$$

Terdapat beberapa metode yang mudah dan rasional untuk digunakan dalam perhitungan kebutuhan tenaga berdasarkan analisa beban kerja. Dalam pembahasan ini, penulis menggunakan metode *Work Load Indicator Staff Need* (WISN) untuk mengetahui jumlah petugas rawat inap yang diperlukan di RSUD Cilacap.

Work Load Indicator Staff Need (WISN) merupakan *indicator* jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dalam suatu fasilitas sesuai dengan beban kerja, sehingga rasional dan lebih mudah untuk mengukur alokasi tenaga (Nurazmi1 Alipiyah, dkk, 2020). Tenaga yang dibutuhkan dalam hal ini adalah Perkam medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) merupakan orang yang melakukan pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, penyampaian data medis pasien yang berkualitas tinggi, dengan memperhatikan hukum dan etika profesi untuk memastikan rekam medis dan kesehatan beroperasi dengan baik (Simanjuntak, 2018). Hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Menghitung waktu kerja tersedia

Tabel 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu kerja

| No | Kode | Faktor | Kategori Perakam Medis | Keterangan |
|----|------|--------------------------|------------------------|------------|
| 1. | A | Hari Kerja Tersedia | 312 | Hari/Tahun |
| 2. | B | Cuti Tahunan | 12 | Hari/Tahun |
| 3. | C | Pendidikan dan Pelatihan | 6 | Hari/Tahun |
| 4. | D | Hari Libur Nasional | 16 | Hari/Tahun |
| 5. | E | Ketidak Hadiran Kerja | 0 | Hari/Tahun |
| 6. | F | Waktu kerja 1 hari | 7 | Jam |

Mengetahui hari kerja tersedia, dengan cara sebagai berikut:

$$= \{A - (12 + 6 + 16 + 0)\}$$

$$= \{312 - (34)\}$$

$$= 278 \text{ hari/tahun.}$$

Setelah mengetahui hari kerja, Langkah berikutnya yaitu menghitung waktu tersedia dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Waktu Kerja Tersedia} &= \{A-(B+C+D+E)\} \times F \\ &= \{A-(12+6+16+0)\} \times 7 \\ &= \{312-(34)\} \times 7 = 278 \times 7 \\ &= 1946 \text{ jam/tahun} \\ &= 116760 \text{ menit/tahun} \end{aligned}$$

2. Menghitung Jumlah Beban Kerja Petugas TPPRI

Tabel 2. Jumlah Beban Kerja TPPRI

3. Menghitung Standar Kelonggaran

| Kegiatan | Waktu | Kuantitas | Jumlah |
|-----------|-------|---------------|--------------------------------|
| Rapat | 2 jam | 12 kali/tahun | 24 jam/tahun |
| Pengajian | 1 jam | 4 kali/tahun | 4 jam/tahun |
| Senam | 1 jam | 48 kali/tahun | 48 jam/tahun |
| Jumlah | | | 76 jam/tahun 4560 menit/jam |

Dari standar kelonggaran tersebut di dapatkan hasil untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja yaitu $4560 \div 116760 = 0,03905447$

| No | Rincian Pekerjaan | Waktu (Menit) | Standar Beban Kerja | Hasil (Menit/Tahun) |
|----|--|---------------|---------------------|---------------------|
| 1. | Pendaftaran pasien baru : a. Input data ke SIMRS b. Mencetak gelang pasien c. Mencetak label nama d. Edukasi HPK e. Mecetak SEP | 5 | 116.760/5 | 23352 |
| 2. | Pendaftaran pasien lama : a. Mengecek data di SIMRS b. Mencetak label nama c. Mencetak SEP | 5 | 116.760/5 | 23352 |
| 3. | Melakukan pencatatan untuk keperluan pelaporan | 5 | 116.760/5 | 23352 |
| 4. | Melakukan Edukasi Persetujuan Rawat Inap | 3 | 116.760/3 | 38920 |
| 5. | Melakukan pengecekan berkas asuransi / jaminan swasta | 1 | 116.760/1 | 116760 |
| 6. | Melakukan konfirmasi ke pihak asuransi / penjamin swasta | 2 | 116.760/2 | 58380 |
| 7. | Menginformasikan pemesanan kamar pada perawat | 1 | 116.760/1 | 116760 |
| | Jumlah | 22 | | 400.876 |

4. Analisis Kebutuhan SDM

Jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2023 adalah 138.062 rawat inap 11848 rawat jalan 126214, Menurut hasil wawancara dengan petugas. untuk mengetahui kebutuhan Sumber Daya Manusia di TPPRI rumusnya yaitu: kuantitas kegiatan pokok di bagi standar beban kerja di tambah standar kelonggaran.

Tabel 4. Analisis Kebutuhan SDM

| Kuantitas kegiatan pokok | Standar beban kerja (menit) | Hasil |
|--------------------------|-----------------------------|------------|
| 11848 | 23352 | 0,50736553 |
| 11848 | 23352 | 0,50736553 |
| 11848 | 23352 | 0,50736553 |
| 11848 | 38920 | 0,30441932 |
| 11848 | 116760 | 0,10147310 |
| 11848 | 58380 | 0,20294621 |
| 11848 | 116760 | 0,10147310 |
| Jumlah | | 2,02946211 |

Kebutuhan tenaga kerja berdasarkan perhitungan dengan metode WISN adalah : $2,02 + 0,03905447 = 2,05$ tenaga kerja. Hasil analisis yang di lakukan di dapatkan bahwa jumlah petugas TPPRI seharusnya berjumlah 2 orang, dari yang ada sekarang 1 orang.

PEMBAHASAN

1. Waktu Kerja Tersedia

Menurut studi pendahuluan yang telah dilakukan pada petugas rekam medis di RSUD Cilacap diketahui jumlah hari kerja satu tahun yaitu 312 hari, cuti tahunan 12 hari, libur nasional 16 hari, Pendidikan dan pelatihan 6 hari, dan rata-rata waktu kerja setiap hari adalah 7 jam. Hasil yang diperoleh adalah 116.760 menit/tahun.

Menghitung waktu kerja tersedia tersebut menggunakan rumus $\{A - (B+C+D+E)\}$ yang mana A merupakan hari kerja, hari kerja di RSUD Cilacap sebanyak 6 hari dalam sepekan, dalam 1 tahun sebanyak 312 hari. B merupakan cuti tahunan, di RSUD Cilacap cuti tahunan 12 hari, untuk ketidak hadiran kerja akan diambil dari cuti tahunan. C adalah Pendidikan dan pelatihan, di RSUD Cilacap berjumlah 6 hari dalam 1 tahun. D merupakan libur nasional dalam 1 tahun yaitu 16 hari. E merupakan ketidak hadiran kerja dalam 1 tahun, di RSUD Cilacap ketidak hadiran kerja akan memotong cuti tahunan. Cara menghitungnya adalah hari kerja dikurangi cuti tahunan tambah pelatihan tambah hari libur nasional yang totalnya yaitu 278 hari per tahun.

Waktu kerja bisa dihitung menggunakan rumus $\{A - (B+C+D+E)\} \times F$. F merupakan waktu kerja dalam sehari. Di RSUD Cilacap Rerata waktu kerja dalam satu hari berjumlah 7 jam per harinya. Untuk mendapatkan waktu kerja tersedia yaitu $278 \text{ hari} \times 7 \text{ jam} = 1946 \text{ jam/tahun}$ yang diubah ke menit yaitu 116760 menit/tahun.

Menurut (11) Waktu Kerja yaitu waktu yang digunakan untuk melakukan pekerjaan, baik dilaksanakan siang atau malam. Jam Kerja Efektif (JKE) adalah 1192 – 1237 jam pertahun, (PermenPAN, 2011). Ini dapat dibulatkan menjadi 1200 jam pertahun atau 72000 menit pertahun baik yang bekerja 5 hari kerja maupun 6 hari kerja perminggu.

Bagian pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Cilacap, waktu yang ditetapkan oleh rumah sakit belum sesuai dengan standar, yang mana waktu kerja masih melebihi standar yang mana mengakibatkan petugas akan lelah dan tidak dapat memberikan layanan yang optimal kepada pasien.

2. Menetapkan Unit Kerja dan Kategori SDM

Unit kerja yang akan dihitung yaitu unit Rekam Medis bagian pendaftaran pasien rawat inap. Pada TPPRI terdapat 1 petugas. Adapun pekerjaan yang dilakukan oleh petugas tersebut yaitu melakukan registrasi pasien baru dan pasien lama berupa menginput data ke SIMRS, mencetak gelang pasien, mencetak label nama, edukasi HPK, mencetak SEP, melakukan pencatatan untuk keperluan pelaporan, melakukan edukasi persetujuan rawat inap, melakukan pengecekan berkas asuransi kesehatan atau penjamin kesehatan swasta, melakukan konfirmasi kepihak asuransi kesehatan atau penjamin kesehatan swasta menginformasikan pemesanan kamar pada perawat.

Berdasarkan uraian kegiatan pokok petugas TPPRI yang cukup banyak, dan petugas yang kurang maka akan menyebabkan antrian panjang dan lama. Antrian di bagian pendaftaran menjadi panjang dikarena hanya ada satu petugas yang menangani pendaftaran pasien rawat inap dan menangani berbagai tanggung jawab,

seperti memverifikasi dokumen pendaftaran, memberikan informasi kepada pengunjung RSUD Cilacap yang menanyakan dimana poli, dan menangani komplain. Hal ini sejalan dengan penelitian (13) menyebutkan bahwa waktu tunggu pendaftaran yang terlalu lama, akan mempengaruhi waktu pelayanan medis pasien dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit perlu merencanakan SDM dengan menambah 1 orang petugas pendaftaran rawat inap.

3. Standar Beban Kerja di TPPRI

Berdasarkan hasil perhitungan standar beban kerja tempat pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Cilacap, tugas pokok petugas pendaftaran dimulai dari mendaftarkan pasien, mencetak gelang, mencetak label nama, mencetak SEP, mengkonfirmasi ke pihak Asuransi dan mengkonfirmasi pemesanan kamar pada perawat didapatkan bahwa beban kerja petugas pendaftaran pasien rawat inap sejumlah 116760 menit/tahun. Hasil didapatkan dari waktu kerja tersedia dibagi rerata waktu per kegiatan pokok ditempat pendaftaran. Dengan melihat kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran yang cukup banyak dengan kondisi petugas yang kurang maka akan membuat beban kerja meningkat dan membuat karyawan *burnout*.

Hal ini sejalan dengan penelitian (14) menjelaskan bahwa *burnout* berdampak signifikan terhadap kinerja dan menunjukkan pengaruh negatif, sebagaimana hasil penelitian yang menunjukkan pada aspek *burnout* paling tinggi adalah depersonalisasi yang berdampak pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, jika metode beban kerja tidak diperbaiki, maka beban kerja yang berlebih akan menjadi masalah yang serius dan akan menimbulkan *burnout* dari karyawan yang secara langsung akan merugikan rumah sakit di masa mendatang.

4. Kegiatan Kelonggaran di TPPRI

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas rekam medis didapatkan informasi kegiatan yang tidak berkaitan dengan kegiatan pelayanan pasien seperti pengajian, senam dan rapat. Rapat

dilaksanakan setiap 1 bulan sekali dengan rerata waktu selama 2 jam, pengajian dilaksanakan 4 kali dalam 1 tahun dengan rata-rata waktu selama 1 jam, senam dilaksanakan setiap hari jumat dan berlangsung selama 1 jam. Standar kelonggaran dihitung dengan rerata waktu per faktor kelonggaran dibagi dengan waktu kerja tersedia. Diketahui bahwa rerata waktu per faktor kelonggaran yaitu 4560 menit/tahun, waktu kerja tersedianya yaitu 116760 menit/tahun. Dari hasil penghitungan standar kelonggaran bagian tempat pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Cilacap yaitu 0,03905447 menit/tahun.

5. Perhitungan Kebutuhan SDM

Perhitungan kebutuhan petugas dengan metode WISN di bagian pendaftaran pasien rawat inap diketahui bahwa jumlah petugas di TPPRI 2 orang petugas, sehingga seharusnya RSUD Cilacap menambahkan 1 petugas karena sebelumnya sudah terdapat 1 karyawan. Hasilnya didapatkan dari rumus kuantitas kegiatan pokok dibagi standar beban kerja ditambahkan standar kelonggaran. Akibat dari Kurangnya SDM pada TPPRI akan membuat pelayanan pendaftaran pasien menjadi kurang efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian (Kristijono, dkk, 2018) perlu menambahkan 1 petugas supaya pekerjaan bisa dilakukan dengan efektif dan efisien dan pada penelitian (16) perlu adanya penambahan 1 petugas pendaftaran, karena jumlah tenaga kerja yang kurang dan beban kerja yang tinggi akan mengakibatkan produktivitas kerja menjadi rendah dan berdampak pada pelayanan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa jumlah beban kerja TPPRI sejumlah 201.416 dan berdasarkan analisis beban kerja petugas TPPRI yang dibutuhkan adalah 2 orang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung keberhasilan penyusunan artikel ilmiah. Terimakasih kepada RSUD Cilacap dan Kepala Instalasi Rekam Medis yang telah

memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan artikel ilmiah ini. Terimakasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan pada saat penyusunan artikel

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor RI Tentang Rumah Sakit. Permenkes Ri. 2020;(3):1–80.
2. Simbolon Jetslin, Selviani Damayanti Sipayung. Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS J Ilm Kesehat Masy.* 2022;1(4):591–9.
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Kompetensi Kerja Bidang Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. 2022;Nomor HK.0:1–278.
4. Siswati. Manajemen Unit Kerja II Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK. 2018.
5. Rian Hidayat. Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *הארץ [Internet].* 2022;1(8.5.2017):2003–5. Available from: www.aging-us.com
6. Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Kementeri Kesehat Ri. 2023;(187315):1–300.
7. Bangun GE, Muniroh, Putra DH, Widjaja L. Tinjauan Kebutuhan Koder Berdasarkan Beban Kerja Unit Rekam Medis Di Rs Imanuel Bandar Lampung. *J Manaj Informasidan Adm Kesehat.* 2021;04(November):37–44.
8. Wanri A, Rahayu S, Trigono A. 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. *J Kesmas Jambi.* 2018;2(2):20–32.
9. Putri Alipiyah Nurazmi1, Atma Deharja2 JP 3. ANALISIS PERHITUNGAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA PETUGAS RISET REKAM MEDIS PUSAT BERDASARKAN TEORI WISN DI RSUPN DR. CIPTO MANGUNKUSUMO Putri. *J-REMI J rekam Med dan Informais Kesehat [Internet].* 2020;1(4):564–74. Available from: <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2012>
10. Esraida Simanjuntak, SKM MK. Perencanaan Unit Kerja Rekam Medis [Internet]. Vol. 3, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2018. 10–27 p. Available from: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
11. RI UU. Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2020. *J Int Conf Proc.* 2020;2(3):16–23.
12. Birokrasi KPAN dan RN 26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952 [Internet]. 2011;1999:10–27. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132867/permen-pan-rb-no-26-tahun-2011>
13. Dewi S, Machmud R, Lestari Y. Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *J Kesehat Andalas.* 2020;8(4):175–84.
14. Apriana IWA, Edris M, Sutono. Pengaruh Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang). *J Stud Manaj Bisnis.* 2021;01(01):1–19.
15. Kristijono WA, Nurbaity LUSAI. Needs Analysis Of Outpatient Registration Officers Based On Workload Indicator Staff Need (WISN) Method In RSI Sultan Agung Semarang Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Workload Indicator St. 2018;16–20.

16. Kusumah RM. Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Petugas Pendaftaran Berdasarkan Metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) di UPTD Puskesmas X Tahun 2021. *MANNERS Manag Entrep J.* 2021;4(2):129–41.