

# 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 Staff Need* (WISN) Di RSI Sultan Agung Semarang

Warijan  
Anton Kristijono  
Lina Umboro Setyowati  
Annisa Immaniar Nurbaity

*Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang  
Jl. Tirta Agung, Pedalangan, Banyumanik, Semarang  
E-mail : [warijan.rmik@gmail.com](mailto:warijan.rmik@gmail.com)*

### Abstract

Hospital in order to organize good service then it takes a health worker that has the competence in the field of health so as to ensure the accountability, efficiency and quality of service. RSI Sultan Agung Semarang has 12 outpatient dan inpatient registration officer. The purpose of this research is to know the needs of outpatients and inpatient registration officers on WISN method in RSI Sultan Agung Semarang in 2016. This research is descriptive research with cross sectional time approaches. Sampling techniques are used accidental sampling techniques. A method of the data used in this research are observation and interview. Based on observation we can conclude that registration for new patient that outpatient needs 7 minutes, while registration for old patient that outpatient needs 3 minutes, registration for patient that use insurance needs 3 minutes, registration patient by phone needs 3 minutes, and admission patient needs 12 minutes. Based on the calculation with WISN formula, in order to make a better service we need to add one more registration officer.

**Keywords :** *Medical Labor needs analysis, WISN Method, outpatients dan inpatients registration*

### Abstrak

Rumah sakit membutuhkan tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi di bidang kesehatan sehingga dapat menjamin mutu, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. RSI Sultan Agung Semarang memiliki 12 petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap dengan rata-rata pasien rawat jalan per hari sejumlah 513 pasien dan pasien rawat inap per hari sejumlah 53 pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap berdasarkan metode WISN di RSI Sultan Agung Semarang tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *accidental sampling*. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa untuk melakukan kegiatan registrasi pasien baru rawat jalan membutuhkan waktu 7 menit, registrasi pasien lama rawat jalan membutuhkan waktu 3 menit, registrasi pasien dengan menggunakan asuransi membutuhkan waktu 4 menit, registrasi pasien per telepon membutuhkan waktu 3 menit dan admisi pasien membutuhkan waktu 12 menit. Hasil perhitungan dengan rumus WISN diketahui bahwa perlu adanya penambahan 1 orang petugas pendaftaran agar pelayanan dapat lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja ; Metode WISN ; Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan Pasien Rawat Inap*

## **1. Pendahuluan**

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna baik pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Fungsi utama rumah sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan kesehatan kuratif, rehabilitatif secara serasi dan terpadu dengan pelayanan preventif dan promotif. Untuk dapat menjalankan fungsinya dengan baik maka dibutuhkan tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi dan pendidikan di bidang kesehatan sehingga dapat menjamin mutu, efisiensi, dan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan atau pelayanan di setiap unit kerja rumah sakit. Perkam medis dan informasi kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga keteknisian medis dimana tugas dari perkam medis dan informasi kesehatan yaitu mengelola data pasien menjadi informasi kesehatan yang berguna bagi pengambilan keputusan. Pengelolaan rekam medis yang baik membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dalam bidang rekam medis dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas tenaga kerja meliputi pengetahuan, keterampilan dan tingkat pendidikan, sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja. Beban kerja sangat berpengaruh terhadap efisiensi, efektivitas dan produktifitas tenaga kerja. Sehingga perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja di suatu unit pelayanan. Salah satu metode untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja yaitu dengan menggunakan metode WISN dimana metode tersebut dapat menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga lokasi/relokasi akan lebih mudah dan rasional. RSI Sultan Agung Semarang memiliki 2 (dua) tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRI) dan tempat pendaftaran pasien rawat inap

(TPPRI) yang berada di gedung D dan gedung MCEB (Multi Centre Excellences of Building) dengan jumlah petugas yaitu 12 (dua belas) petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap. Rata-rata jumlah pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang setiap harinya mencapai 513 pasien dan rata-rata jumlah pasien rawat inap sebanyak 54 pasien. Selain itu terdapat petugas pelaporan yang turut membantu untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan selama satu hari penuh. Serta petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap memiliki tugas untuk melakukan pemberian informasi kepada pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam penelitian ini akan dilakukan analisis kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap berdasarkan metode Workload Indicator Staff Need (WISN) di RSI Sultan Agung Semarang.

## **2. Metode**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan waktu cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 108 pasien. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien yang mendaftar dengan membawa persyaratan yang telah lengkap dan dilayani sesuai dengan standar prosedur operasional (SPO). Sedangkan kriteria eksklusi dari penelitian ini yaitu pasien yang akan mendaftar namun belum membawa persyaratan yang lengkap sehingga pasien tidak dapat dilayani. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi dan wawancara. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu checklist observasi, pedoman wawancara dan alat mekanik seperti stopwatch dan kalkulator. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif.

### 3. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1**

Waktu kerja tersedia petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

Faktor	Jumlah hari
Hari kerja efektif	312
Cuti tahunan	12
Pendidikan	3
Libur nasional	19
Kehadiran	0
Waktu kerja	6,7 jam/hari
WKT (waktu kerja tersedia)	111.765 menit/tahun

Waktu kerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap selama 1 tahun yaitu 312 hari. Petugas mendapatkan waktu cuti tahunan yaitu 12 hari dalam satu tahun, hal ini sudah sesuai dengan UU Nomor 13 tahun 2003 pasal 79 ayat (2) yang menyatakan bahwa cuti tahunan sekurang-kurangnya 12 hari kerja setelah buruh atau pekerja yang bersangkutan bekerja selama 12 bulan berturut-turut.

Hari libur dan cuti bersama di RSI Sultan Agung disesuaikan dengan keputusan bersama Menteri Agama, Menteri Ketenagakerjaan dan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 150 tahun 2015 yaitu selama 19 hari.

Waktu kerja tersedia di RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan prosedur tetap yang ada yaitu 40 jam/minggu hal ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 pasal 77 ayat (2) yang menyebutkan bahwa karyawan bekerja 7 jam 1 hari dan 40 jam 1 minggu untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu.

Uraian tugas dan kegiatan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang. Uraian tugas petugas pendaftaran pasien rawat jalan yaitu melakukan wawancara, menginputkan data pasien, mencetakkan SEP, mencetakkan KIB, memberikan informasi

pelayanan medis di rumah sakit, menyediakan formulir data pribadi pasien. Uraian tugas petugas pendaftaran pasien rawat inap yaitu melakukan wawancara, memasukkan data pasien ke dalam komputer, mencari kamar kosong, melakukan pencatatan di buku antrian, membuat laporan pasien rawat inap per hari, mengkonfirmasi kamar kosong per bangsal, memberikan informasi biaya dan ruangan.

Kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan yaitu menyiapkan formulir pasien baru, melakukan wawancara kepada pasien, menginputkan data pasien ke dalam komputer, mencetakkan KIB, mengarahkan pasien menuju poliklinik, mencetakkan SEP, memberikan informasi terkait pelayanan medis di rumah sakit. Kegiatan petugas pendaftaran pasien rawat inap yaitu menyiapkan formulir persetujuan rawat inap, wawancara pasien, mencari kamar kosong, menginputkan data ke dalam komputer, menerangkan informasi fasilitas, biaya, tata tertib, mengarahkan pasien. Uraian tugas petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap belum sesuai dengan uraian tugas yang ada di RSI Sultan Agung Semarang. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap untuk melakukan registrasi dan admisi pasien sudah sesuai dengan SPO.

Berikut ini rincian Beban kerja petugas yang waktu kegiatan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

**Tabel 2**

Distribusi waktu kegiatan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang

No	Kegiatan	Waktu
1	Wawancara pasien.	1,6
2	Pengisian identitas pasien baru.	2,5
3	Input data pasien ke komputer.	1,6
4	Cetak KIB (pasien baru)	0,5
5	Cetak SEP (pasien asuransi)	0,5

6	Pengisian identitas pasien rawat inap di formulir persetujuan pasien rawat inap.	2
7	Mencarikan kamar kosong (pasien rawat inap)	2,5
8	Pemberian informasi tata tertib, harga dan fasilitas kamar.	3
9	Mengarahkan pasien menuju poli	0,5
10	Pemberian informasi kepada pasien.	1

**Tabel 3**

Beban kerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang

No	Kegiatan	Beban kerja
1	Registrasi pasien baru	15.965,1
2	Registrasi pasien lama	37.252
3	Registrasi pasien asuransi	27.939
4	Registrasi pasien telepon	37.252
5	Admisi pasien	9.313
6	Pemberian informasi	111.756

Kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional di RSI Sultan Agung. Kegiatan yang dilakukan yaitu registrasi pasien baru rawat jalan, registrasi pasien lama rawat jalan, registrasi pasien dengan asuransi, registrasi pasien per telepon dan admisi pasien serta pemberian informasi kepada pasien. Terdapat beberapa kegiatan registrasi maupun admisi yang memerlukan waktu lama diantaranya yaitu pengisian identitas pasien baru dan pemberian informasi tata tertib, harga dan fasilitas kamar dengan masing-masing kegiatan memerlukan waktu 2,5 menit dan 3 menit.

**Tabel 4**

Standar kelonggaran petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang

No	Faktor	Kelonggaran
1	Rapat	0,01

2	Lainnya	0,15
Total		0,16

Standar kelonggaran di RSI Sultan Agung sebesar 0,16526 dengan faktor kelonggaran di RSI Sultan Agung Semarang yaitu rapat dan lain-lain yang meliputi istirahat, makan, ibadah. Kegiatan rapat memerlukan waktu 2,5 jam sudah sesuai dengan Petunjuk Teknis Penyusunan Kebutuhan SDM di Lingkungan Kementerian Kesehatan, kegiatan ibadah sudah sesuai dengan UU Nomor 13 tahun 2003.

**Tabel 5**

Perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang

No	Kegiatan	Kebutuhan
1	Registrasi pasien baru	1,8
2	Registrasi pasien lama	3,5
3	Registrasi pasien asuransi	3,8
4	Registrasi pasien telepon	0,3
5	Admisi pasien	2,0
6	Pemberian informasi	1,4
Kebutuhan		13,1
Kelonggaran		0,16
Total Kebutuhan		13

Diketahui perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap dengan menggunakan metode *Workload Indicators Staff Need (WISN)* didapatkan total kebutuhan petugas sejumlah 13 orang. Di RSI Sultan Agung jumlah petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap sebanyak 12 orang dengan prosentase sebesar 92,3%. Jumlah petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung hampir sesuai dengan hasil perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan pasien rawat inap berdasarkan metode WISN. Dibutuhkan penambahan petugas pendaftaran pasien rawat jalan sebanyak 1 orang sehingga pekerjaan dapat dikerjakan secara efektif dan efisien.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Hasil perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran pasien pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan metode WISN sebanyak 13 petugas, sedangkan di RSI Sultan Agung Semarang memiliki 12 petugas. Jumlah tersebut hampir sesuai dengan hasil perhitungan dengan metode WISN, sehingga rumah sakit perlu menambahkan 1 petugas agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

#### **5. Daftar Pustaka**

- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Medis
- DepKes RI. (2010). *Petunjuk Teknis Penyusunan Kebutuhan SDM Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta : DepKes RI.
- DepKes RI. (2012). *WISN Toolkit* (online). <http://www.gizikia.depkes.go.id/sekretariat/wisn-toolkit/> diakses tanggal 5 Maret 2016
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Republik Indonesia. (2004). KepMenKes No. 81/MENKES/SK/I/2004 *tentang Pedoman Penyusunan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2008). PerMenKes RI No. 269/MENKES/PER/III/2008 *tentang Rekam Medis*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2010). PerMenKes RI No. 340/MENKES/PER/III/2010 *tentang Klasifikasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2013). PerMenPan No. 30 tahun 2013 *tentang Jabatan Fungsional Perekam Medis dan Angka Kreditnya*. Jakarta : Sekretariat Negara