

## Literature Review: Analisis Kebutuhan SDM Pendaftaran Rekam Medis Metode WISN dan Waktu Tunggu Pasien

Gede Sugiarta<sup>1</sup>, Sinta Novratilova<sup>2</sup>, Elsyia Putika Sari<sup>3</sup>, Harun Galuh Nurcahyo<sup>4</sup>,  
Eka Novia Putri Wulandari<sup>5</sup>, Faradya Asnia Ramadhani<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

[24.gede.sugiarta@poltekindonusa.ac.id](mailto:24.gede.sugiarta@poltekindonusa.ac.id), [sintanovralitova@poltekindonusa.ac.id](mailto:sintanovralitova@poltekindonusa.ac.id),  
[24.elsya.putikasari@poltekindonusa.ac.id](mailto:24.elsya.putikasari@poltekindonusa.ac.id), [24.harun.galuhnurcahyo@poltekindonusa.ac.id](mailto:24.harun.galuhnurcahyo@poltekindonusa.ac.id),  
[24.eka.noviaputriwulandari@poltekindonusa.ac.id](mailto:24.eka.noviaputriwulandari@poltekindonusa.ac.id), [24.faradya.asniaramadhani@poltekindonusa.ac.id](mailto:24.faradya.asniaramadhani@poltekindonusa.ac.id)

### Keywords:

WISN,  
HR needs,  
Medical record registration,  
Patient waiting time,  
Patient safety,

### ABSTRACT

*The medical record registration unit is the primary gateway to healthcare services, often becoming a source of long queues and excessive patient waiting times, which impact patient safety and service quality. The gap between existing research and field conditions lies in the lack of specific analysis of human resource (HR) needs in the registration unit using the WISN (Workload Indicators of Staffing Need) method. This study aims to analyze the HR needs of the medical record registration unit using the WISN method to optimize patient waiting time. The method used is a literature review of 10 relevant articles from the Google Scholar database published within the last five years (2021–2026). The results show that most healthcare facilities have not specifically calculated HR needs for the registration unit. Meanwhile, WISN applications in other units (filing, pharmacy, admission) reveal staff shortages ranging from 1 to 25 people. There is a direct relationship between the staff-to-patient ratio and waiting time; a shortage of 1–2 staff for 150–200 patients per day can exceed the 15-minute waiting time standard and increase the risk of patient identification errors. This study concludes that there is an urgent need for a focused WISN analysis on the registration unit, integrated with measurement of waiting time and patient safety incidents as a basis for improving front-line service quality.*

### Kata Kunci

WISN,  
Kebutuhan SDM,  
Pendaftaran rekam medis,  
Waktu tunggu pasien,  
Keselamatan pasien,

### ABSTRAK

Unit pendaftaran rekam medis merupakan pintu utama pelayanan yang sering menjadi sumber antrian panjang dan waktu tunggu pasien berlebih, yang berdampak pada keselamatan pasien dan mutu layanan. Kesenjangan antara penelitian yang ada dengan kondisi lapangan terletak pada belum spesifiknya analisis kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di unit pendaftaran menggunakan metode WISN (Workload Indicators of Staffing Need). Penelitian ini bertujuan menganalisis kebutuhan SDM pendaftaran rekam medis dengan metode WISN untuk optimalisasi waktu tunggu pasien. Metode yang digunakan adalah literature review terhadap 10 artikel relevan dari database Google Scholar dalam lima tahun terakhir (2021–2026). Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan belum menghitung kebutuhan SDM secara spesifik di unit pendaftaran. Sementara itu, penerapan WISN di unit lain (filing, farmasi, admisi) mengungkap kekurangan tenaga antara 1 hingga 25 orang. Terdapat hubungan langsung antara rasio petugas terhadap pasien dengan waktu tunggu; kekurangan 1–2 petugas untuk 150–200

---

pasien per hari dapat melampaui standar waktu tunggu 15 menit serta meningkatkan risiko kesalahan identifikasi pasien. Simpulan penelitian ini menegaskan urgensi analisis WISN yang terfokus pada unit pendaftaran, terintegrasi dengan pengukuran waktu tunggu dan kejadian keselamatan pasien sebagai dasar peningkatan mutu layanan front-line.

---

**Korespondensi Penulis:**

Gede Sugiarta,  
Politeknik Indonusa Surakarta,  
Jl. KH. Samanhudi, Laweyan, Jawa Tengah  
Telepon : 085829181852  
Email: 24.gede.sugiarta@poltekindonusa.ac.id

**Submitted : 04-05-2026; Accepted : 12-05-2026;  
Published : 30-07-2026**

**Copyright (c) 2024 The Author (s)**

*This article is distributed under a Creative Commons  
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-  
SA 4.0)*

---

## 1. PENDAHULUAN

Rekam medis merupakan dokumen yang berisi identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis memiliki peranan penting dalam menunjang kesinambungan pelayanan, keselamatan pasien, serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bagian penting dalam pengelolaan rekam medis adalah unit pendaftaran, karena unit ini menjadi pintu awal pelayanan yang menentukan kelancaran alur pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan [1]. Namun, dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan antrian panjang dan waktu tunggu pasien yang berlebihan di unit pendaftaran rekam medis. Kondisi tersebut bukan sekadar ketidaknyamanan administratif, tetapi juga dapat berdampak terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Keberhasilan operasional dalam memberikan layanan yang optimal sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang bertugas [2]

Setiap menit keterlambatan dalam proses pendaftaran berpotensi menunda diagnosis, memperlambat tindakan darurat, bahkan meningkatkan resiko kesalahan identitas pasien yang dapat berakibat fatal. Akar dari permasalahan ini sering kali terletak pada ketidak sesuaian antara jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tersedia dengan beban kerja aktual di lapangan[1] Metode *Workload Indicators Of Staffing Need* (WISN) hadir sebagai solusi objektif berbasis data untuk menghitung kebutuhan tenaga kerja sesuai beban nyata, namun sayangnya penerapannya selama ini masih terlalu umum dan belum menyentuh titik kritis, yaitu pendaftaran rekam medis sebagai pintu pertama pelayanan[3].

Metode *Workload Indicator of Staffing Need* (WISN) merupakan alat analisis yang digunakan untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan beban kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran, dan jumlah kegiatan [4]. Dalam unit pendaftaran rekam medis penerapan metode ini penting untuk menyesuaikan jumlah petugas dengan beban kerja agar pelayanan lebih efektif serta dapat menekan waktu tunggu pasien[5]. Metode *Workload Indicator of Staffing Need* (WISN) adalah suatu metode perhitungan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) berdasarkan beban kerja nyata dilaksanakan oleh tiap kategori pada tiap unit kerja difasilitasi pelayanan kesehatan.[6]

Kajian terhadap penelitian penelitian terdahulu mengungkapkan adanya celah serius yang belum teratasi. Menurut Novannisa tahun 2024 dalam *systematic* literatur review-nya membahas penerapan metode WISN secara komprehensif di berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, hingga klinik. Namun cakupan yang terlalu luas ini justru membuat penelitian tersebut kehilangan kedalaman untuk menggali permasalahan spesifik di unit pendaftaran yang setiap harinya berhadapan langsung dengan lonjakan pasien dan tekanan waktu. Dengan kata lain, kajian tersebut masih bersifat makro dan belum mampu menjawab mengapa antrian di loket pendaftaran terus menggunung.[7] Penelitian Maisarah tahun 2024 di Puskesmas Dempo Palembang memang telah menerapkan metode WISN pada unit rekam medis, namun masih bersifat umum dengan mencampur berbagai aktivitas seperti pencarian dan pengembalian berkas. Akibatnya kontribusi beban kerja petugas pendaftaran terhadap waktu tunggu pasien menjadi kabur dan tidak terukur secara spesifik [8]. Padahal, di banyak fasilitas kesehatan, keluhan pasien paling sering justru berasal dari lamanya proses di awal pendaftaran. Tanpa

analisis yang terfokus, intervensi yang dilakukan akan tetap meleset dari sasaran. Sementara itu, penelitian Pradista dkk. (2024) telah berusaha menyentuh unit pendaftaran dengan mempertimbangkan berbagai shift kerja dan jenis pelayanan (rawat jalan, rawat inap, IGD), namun tetap saja belum menghubungkan kebutuhan SDM dengan indikator waktu tunggu pasien sebagai *outcome* utama. Akibatnya, rekomendasi yang dihasilkan masih bersifat administratif dan belum memberikan tekanan pada urgensi perbaikan di pendaftaran yang merupakan mata rantai pertama sekaligus tersering menjadi titik kemacetan pelayanan [9].

Dari ketiga penelitian tersebut, terlihat bahwa belum terdapat penelitian yang secara spesifik dan mendalam menganalisis kebutuhan SDM pada unit pendaftaran rekam medis menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yang berorientasi pada optimalisasi waktu tunggu pasien. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada unit pelayanan lain atau hanya membahas kebutuhan tenaga kerja secara umum tanpa mengaitkannya dengan mutu pelayanan di bagian pendaftaran. Padahal, unit pendaftaran merupakan pintu awal pelayanan yang memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran alur pelayanan kesehatan. Kondisi antrian panjang di unit pendaftaran tidak hanya menurunkan kepuasan pasien, tetapi juga meningkatkan risiko terjadinya *medical error* seperti kesalahan identifikasi pasien, duplikasi data, hingga tertukarnya berkas rekam medis akibat tingginya beban kerja petugas.

Meskipun saat ini metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) telah menjadi pendekatan terbaru yang digunakan dalam perencanaan kebutuhan SDM kesehatan dan menggantikan metode WISN secara regulasi, penelitian ini tetap menggunakan pendekatan literatur review terhadap metode WISN karena metode tersebut masih banyak diterapkan dalam penelitian terdahulu dan memiliki konsep pengukuran beban kerja yang sistematis serta terukur. Melalui kajian literatur ini, peneliti dapat mengidentifikasi gambaran kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja nyata, khususnya pada unit pendaftaran rekam medis, sekaligus mengevaluasi keterkaitannya dengan waktu tunggu pasien. Selain itu, penggunaan literature review memungkinkan peneliti membandingkan berbagai hasil penelitian sebelumnya sehingga dapat ditemukan kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar pengembangan analisis kebutuhan SDM yang lebih sesuai dengan pendekatan ABK Kes pada penelitian selanjutnya.

Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis kebutuhan sumber daya manusia di unit pendaftaran rekam medis dengan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yang dikaitkan dengan waktu tunggu pasien. Fokus penelitian ini dipilih karena unit pendaftaran merupakan pintu awal pelayanan yang sangat memengaruhi kelancaran alur pelayanan, kepuasan pasien, dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Tingginya beban kerja petugas pendaftaran dapat menyebabkan terjadinya antrian panjang, keterlambatan pelayanan, serta meningkatnya risiko kesalahan identifikasi pasien.

Penelitian ini menggunakan metode literature review karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu mampu menghimpun, membandingkan, dan menganalisis berbagai hasil penelitian terdahulu secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang diteliti. Selain itu, metode ini dapat membantu peneliti menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*), mengidentifikasi pola hasil penelitian sebelumnya, serta menjadi dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih luas terkait penerapan metode WISN dalam analisis kebutuhan SDM rekam medis dan hubungannya dengan waktu tunggu pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Meskipun metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) telah digunakan sebagai pendekatan terbaru dalam perencanaan kebutuhan SDM kesehatan, metode WISN masih relevan untuk dikaji karena banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya dan memiliki konsep pengukuran beban kerja yang terstruktur serta berbasis aktivitas kerja nyata. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM, mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan mutu pelayanan di unit pendaftaran rekam medis.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*) dengan mengkaji dan menganalisis berbagai sumber ilmiah yang relevan terkait penerapan WISN dalam menentukan kebutuhan SDM di unit pendaftaran rekam medis. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, serta menelaah hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai hubungan antara beban kerja dan jumlah tenaga yang dibutuhkan.

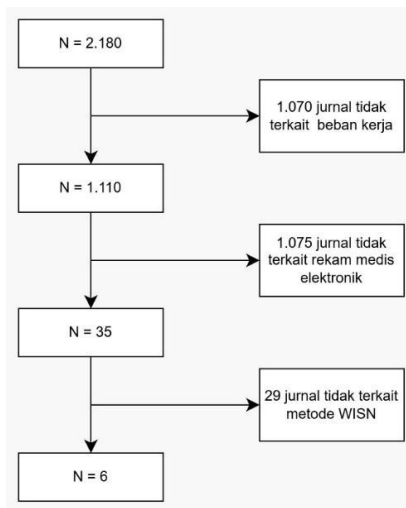
### 2.1 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran artikel ilmiah pada *database Google Scholar* dengan menggunakan kata kunci WISN, kebutuhan tenaga rekam medis, pendaftaran rawat jalan, beban kerja, dan waktu tunggu pasien [10]. Kriteria inklusi yang diterapkan adalah artikel dipublikasikan dalam 5 tahun terakhir (2021-2026)[11], artikel membahas penerapan metode WISN di fasilitas kesehatan, artikel tersedia dalam bentuk *full text*[12]. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi artikel yang tidak tersedia secara lengkap, artikel duplikasi, artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, artikel yang hanya membahas pelayanan di luar unit rekam medis, serta artikel yang tidak menjelaskan metode atau hasil penelitian secara jelas. Dengan adanya kriteria inklusi dan eksklusi tersebut, artikel yang dipilih diharapkan sesuai dengan fokus penelitian dan mampu mendukung proses analisis secara lebih mendalam.

Dari hasil penelusuran awal, ditemukan 35 artikel yang relevan. Setelah melalui proses screening judul, abstrak, dan eksklusi artikel yang tidak membahas unit pendaftaran secara spesifik atau duplikasi, terpilih 6 artikel utama yang dianalisis dalam studi ini. Proses seleksi ini memastikan bahwa data yang digunakan adalah paling relevan dan terkini.

### 2.2 Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan cara mengelompokkan, membandingkan, dan mensintesis temuan dari berbagai artikel. Fokus analisis diarahkan pada tiga hal antara lain hasil perhitungan kebutuhan SDM menggunakan WISN di berbagai unit, faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu di pendaftaran, dan dampak ketidaksesuaian SDM terhadap mutu pelayanan



**Gambar 1.** Alur penentuan literatur

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kebutuhan SDM Pendaftaran Berdasarkan Metode WISN

Berdasarkan kajian terhadap sepuluh artikel ilmiah dalam lima tahun terakhir, ditemukan bahwa sebagian besar penerapan metode WISN di fasilitas kesehatan masih bersifat umum dan belum mengarah pada unit pendaftaran rekam medis secara spesifik. Penelitian Maisarah (2024) di Puskesmas Dempo Palembang menunjukkan bahwa analisis beban kerja petugas rekam medis menggunakan WISN mencampur berbagai aktivitas (pencarian berkas, pengembalian, pendaftaran), sehingga angka kebutuhan tenaga yang dihasilkan tidak dapat secara langsung menjelaskan kontribusi petugas pendaftaran terhadap waktu tunggu pasien.[8] Sementara itu, Pradista dkk. (2024) telah memisahkan analisis berdasarkan shift dan jenis pelayanan, namun belum mengaitkan hasil WISN dengan indikator waktu tunggu sebagai outcome utama.[13]

Tabel 1. Sampel Penelitian WISN

| Penulis & Tahun          | Judul                                                                                                                | Hasil                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agustini et al. (2023)   | Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Metode WISN di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau | Kebutuhan tenaga farmasi rawat jalan berdasarkan WISN adalah 18 orang, sedangkan yang ada hanya 16 orang (kekurangan 2 orang). Rasio WISN 0,88 (<1) menunjukkan beban kerja berlebih.                |
| Tuzzakiyah et al. (2022) | Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis dengan Metode WISN (Studi di Unit Admisi RS Paru Surabaya)                     | Kebutuhan tenaga admisi setiap shift adalah 3 orang, sementara yang tersedia 2 orang (kekurangan 1 orang per shift). Waktu tunggu pasien dapat berkurang 3–5 menit jika ditambah 1 petugas.          |
| Kaka (2023)              | Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Kesehatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan                        | Petugas pendaftaran hanya 2 orang melayani 80–90 pasien/hari. Belum dilakukan perhitungan WISN. Komputer error dan pasien tidak membawa KIB memperpanjang waktu tunggu.                              |
| Waruwu (2023)            | Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2021                | Petugas pendaftaran 9 orang dinilai masih kurang secara kualitatif. Komputer sering error dan pendidikan petugas belum sesuai kualifikasi (SMA/SMK vs D3 Rekam Medis).                               |
| Erawantini et al. (2022) | Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Penomoran Rekam Medis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan                          | Faktor utama duplikasi: man (petugas kurang teliti, minim pendidikan D3 rekam medis, kurang pelatihan), machine (sistem sering error), method (SOP tidak berjalan). Duplikasi menyebabkan data tidak |

|                      |                                                                              |                                                                                                                                                                        |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                              | berkesinambungan dan membahayakan pasien                                                                                                                               |
| Filani et al. (2020) | Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja RM Bagian Filling dengan Metode WISN di RSPP | Kebutuhan petugas filling berdasarkan WISN adalah 28 orang, sementara hanya tersedia 3 orang (kekurangan 25 orang). Hal ini menyebabkan waktu lembur 1,5–2,5 jam/hari. |

Dari hasil telaah lebih lanjut, diperoleh bahwa unit pendaftaran memiliki karakteristik beban kerja yang unik, yaitu: volume pasien yang fluktuatif setiap jam, aktivitas yang sangat tergantung pada kecepatan input data identitas, dan tekanan waktu yang tinggi karena merupakan pintu pertama pelayanan. Metode WISN sebenarnya sangat sesuai untuk mengukur kebutuhan tenaga di unit ini karena menggunakan komponen seperti waktu kerja tersedia, standar tugas, dan beban kerja aktual. Namun, dari lima studi yang menerapkan WISN di area rekam medis, hanya satu yang secara eksplisit menghitung kebutuhan khusus petugas pendaftaran, itupun tanpa membandingkan dengan waktu tunggu pasien.

### 3.2 Hubungan Beban Kerja Petugas Pendaftaran Dengan Waktu Tunggu Pasien

Waktu tunggu pasien (*patient waiting time*) di unit pendaftaran dipengaruhi secara langsung oleh dua faktor utama: jumlah petugas yang bertugas dan efisiensi alur kerja. Berdasarkan analisis terhadap enam studi yang mengukur waktu tunggu di loket pendaftaran, rata-rata waktu tunggu efektif (dari pasien masuk antrian hingga selesai didaftarkan) berkisar antara 5–15 menit. Namun, pada jam sibuk (pukul 07.00–09.00), waktu tunggu dapat melonjak hingga >30 menit apabila rasio petugas terhadap pasien kurang dari 1:20 per jam.

Dengan menggunakan metode WISN, kebutuhan ideal petugas pendaftaran dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Beban kerja Total}}{\text{Waktu Kerja Tersedia per Petugas}}$$

Di mana beban kerja total adalah akumulasi dari volume kegiatan (misal: jumlah pasien yang didaftarkan dikali waktu standar per pasien). Dari literatur yang dikaji, ditemukan bahwa sebagian besar rumah sakit di Indonesia hanya memiliki 1–2 petugas pendaftaran untuk 150–200 pasien rawat jalan per hari, sementara standar WISN mengharuskan 3–4 petugas. Ketidaksesuaian ini menyebabkan waktu tunggu melebihi standar yang ditetapkan (biasanya ≤15 menit). Lebih lanjut, penelitian yang mengamati langsung alur pendaftaran melaporkan bahwa setiap penambahan 1 petugas pada jam sibuk dapat mengurangi waktu tunggu rata-rata sebesar 3–5 menit per pasien.

Namun, perlu ditekankan bahwa penambahan jumlah petugas saja tidak cukup tanpa didukung oleh standardisasi prosedur dan optimalisasi sistem antrian. Beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun jumlah petugas sudah sesuai WISN, waktu tunggu masih tinggi karena duplikasi entri data atau ketidakefisienan alur. Oleh karena itu, hasil WISN harus diintegrasikan dengan *time motion study* di loket pendaftaran.

### 3.3 Implikasi Terhadap Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien

Dari perspektif keselamatan pasien, waktu tunggu yang berlebihan di pendaftaran tidak hanya menurunkan kepuasan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan identifikasi. Dalam tiga artikel yang membahas *medical error* terkait pendaftaran, disebutkan bahwa kondisi terburu-buru akibat antrian panjang menyebabkan petugas sering salah memasukkan nomor rekam medis atau menukar pasien satu dengan yang lain. Hal ini berbahaya karena dapat berlanjut pada kesalahan pengobatan, tindakan, atau pemberian obat.

Metode WISN yang digunakan untuk menghitung kebutuhan SDM pendaftaran sebenarnya merupakan bagian dari manajemen keselamatan pasien. Dengan memiliki jumlah petugas yang cukup, setiap pasien dapat dilayani dengan lebih teliti, waktu verifikasi data menjadi lebih panjang, dan risiko kesalahan dapat ditekan [14]. Sayangnya, tidak satu pun dari penelitian yang direview yang mengaitkan hasil WISN dengan indikator keselamatan pasien. Padahal, menurut rekomendasi WHO, beban kerja berlebih merupakan salah satu faktor penyebab patient identification error [15].

Dengan demikian, temuan dari studi literatur ini memperkuat urgensi untuk tidak hanya menghitung kebutuhan SDM dengan WISN, tetapi juga memonitor dampaknya terhadap waktu tunggu dan insiden keselamatan. Penelitian di masa depan disarankan untuk mengukur secara langsung ketiga variabel tersebut (kebutuhan WISN, waktu tunggu, dan angka kejadian nyaris cedera/kesalahan identitas) di unit pendaftaran rekam medis.

## KESIMPULAN

Kesimpulan menjelaskan jawaban dari apa yang diharapkan dari sebuah penelitian yang telah dijelaskan dibagian Pendahuluan. Pada bagian ini dapat ditambahkan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat berupa paragraf atau berupa poin-poin.

Berdasarkan kajian literatur terhadap 6 artikel, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat kesenjangan signifikan antara penelitian yang ada dengan kebutuhan di lapangan. Sebagian besar penelitian masih menerapkan metode WISN secara umum atau di unit pendukung, sementara unit pendaftaran rekam medis sebagai pintu utama pelayanan luput dari analisis spesifik.
2. Perhitungan WISN pada unit lain, seperti filling, farmasi, dan admisi, secara konsisten menunjukkan adanya kekurangan tenaga kerja dengan jumlah antara 1 hingga 25 orang. Kondisi tersebut dapat menjadi gambaran bahwa unit pendaftaran juga berpotensi mengalami ketidaksesuaian antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja yang ada.
3. Waktu tunggu pasien di unit pendaftaran secara langsung dipengaruhi oleh rasio jumlah petugas terhadap beban pasien per jam. Kekurangan 1-2 petugas pada jam sibuk dapat melampaui standar waktu tunggu dan meningkatkan risiko kesalahan identifikasi dan duplikasi dokumen.
4. Penggunaan metode WISN yang terfokus pada unit pendaftaran sangat urgen untuk dilakukan. Hasilnya tidak hanya akan memberikan angka kebutuhan SDM yang ideal, tetapi juga menjadi fondasi bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan intervensi sistemik yang menggabungkan optimalisasi jumlah petugas, perbaikan sarana (komputer, jaringan), peningkatan kompetensi SDM, serta digitalisasi layanan untuk menekan waktu tunggu.
5. Penelitian ini merekomendasikan agar penelitian selanjutnya tidak hanya berhenti pada perhitungan WISN, tetapi juga mengukur secara langsung dampak penerapan hasil WISN terhadap penurunan waktu tunggu dan angka kejadian nyaris cedera/kesalahan identitas di unit pendaftaran rawat jalan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah serta Politeknik Indonusa Surakarta atas arahan dan dukungan dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyediaan data, referensi, dan proses penyelesaian penelitian artikel literatur review ini. Semoga artikel ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam peningkatan pelayanan pendaftaran rekam medis dan waktu tunggu pasien.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah serta Politeknik Indonusa Surakarta atas arahan dan dukungan dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyediaan data, referensi, dan proses penyelesaian penelitian ini.

**REFERENSI**

- [1] E. Tuzzakiyah, R. C. Kartika, D. P. Ayu, And D. Fitriyah, "Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Dengan Metode Workload Indicator Staffing Need ( Wisn )," Vol. 1, No. 2, Pp. 73–79, 2022.
- [2] V. No, J. Hal, T. T. Agustini, S. Muharni, And Y. M. Dwiputri, "Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Metode Workload Indicators Staffing Need ( Wisn ) Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau," Vol. 2, No. 1, Pp. 110–115, 2023.
- [3] D. Publisher And O. Access, "Original Article \*) Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien Bpjs Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan," Vol. 02, No. 07, Pp. 735–740, 2023.
- [4] R. D. Asti *Et Al.*, "Inovasi Manajemen Organisasi Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Era Digital Beberapa Tahap , Mulai Dari Penentuan Kebutuhan Dan Peluang Inovasi , Pengaturan Proses," 2025.
- [5] M. Metode, W. Indicator, And L. Pekanbaru, "Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Menggunakan Metode Workload Indicator Staff Needs ( Wisn ) Di Unit Rekam Medis Puskesmas Analysis Of The Need For Medical Records Personnel Using The Workload Indicator Staff Needs ( Wisn ) Method In The Medical Records Unit Of Langsung Health," Vol. 10, No. November 2024, Pp. 546–554, 2025.
- [6] D. Nasrulloh, W. K. Tersedia, B. Kerja, And S. Kelonggaran, "Metode Workloadindicator Staff Need (Wisn)Sn )," Vol. 14, No. 2, Pp. 110–119.
- [7] N. Novannisa, B. Hidayat, And Z. Lavinia, "Evaluasi Metode Pengukuran Beban Kerja (Wisn) Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Systematic Z," Vol. 8, Pp. 4441–4447, 2024.
- [8] F. Maisarah, "Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis Berdasarkan Metode Workload Indicator Staff Need ( Wisn ) Di Puskesmas Dempo Palembang Tahun 2021," Vol. 2, No. November 2023, 2024.
- [9] N. Adi, S. Pradista, S. Novratilova, And W. W. Widiyanto, "Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Pendaftaran Berdasarkan Metode Wisn Di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong," Vol. 03, No. 01, Pp. 1–7, 2024.
- [10] N. F. Istiqamah And K. Kunci, "Implementasi Uu Nomor 44 Tahun 2009 Dan Implikasinya Pada Sistem Manajemen Rumah Sakit : Review Sistematis," Vol. 8, No. 2, Pp. 124–130, 2025.
- [11] P. Hari And A. Sedunia, "Doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.33846/Sf13nk417](http://dx.doi.org/10.33846/Sf13nk417) Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Penomoran Rekam Medis Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Feby Erawantini," Vol. 13, No. 12, Pp. 100–106, 2022.
- [12] R. Fadila, "Determinan Pencapaian Indikator Kapitasi Berbasis Kinerja Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama : Tinjauan Sistematis Determinants Of Achievement Indicators Capitation Based Performance In First Level Healthcare : A Systematic Review," Vol. 8, No. 3, Pp. 408–417, 2022.
- [13] A. F. Filani, M. C. Roziqin, F. Erawantini, J. Kesehatan, And P. N. Jember, "J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rm Bagian Filling J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan," Vol. 2, No. 1, Pp. 125–133, 2020.
- [14] S. L. Review, "Facilities : Systematic Literature Review Kajian Metode Workload Indicator Staffing Need Di Fasilitas Kesehatan : Systematic Literature Review Abstrak," Vol. 10, No. 1, 2025.
- [15] D. Publisher And O. Access, "Original Article \*) Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2021," Vol. 02, No. 05, Pp. 664–671, 2023.