

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.( Departemen Kesehatan RI 2008). Untuk tujuan itu rumah sakit harus didukung oleh SDM yang cukup dan berkualitas. Menurut Hanggraeni “Perencanaan SDM adalah proses sistematis yang digunakan untuk memprediksi permintaan dan penyediaan SDM di masa datang.(Hanggraeni, 2012) Melalui program perencanaan SDM yang sistematis maka dapat diperkirakan jumlah dan jenis tenaga kerja yang dibutuhkan pada setiap periode tertentu sehingga dapat membantu bagian SDM dalam perencanaan rekrutmen, seleksi, serta pendidikan dan pelatihan”. (Flynn *et al.*, 2010)

Demikian juga dengan pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.( Departemen kesehatan RI 2016) Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu

kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan. Sumber daya Manusia farmasi berdasarkan pedoman pelayanan farmasi terdiri dari apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan instalasi farmasi. Ketersediaan jumlah tenaga apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di rumah sakit dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Menteri.(Kemenkes, 2014) Perencanaan tenaga yang efektif mengantisipasi potensi ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan jumlah SDM serta ketrampilan yang dibutuhkan di masa depan.(John, 2008)

Keadaan peningkatan jumlah resep yang dilayani di instalasi farmasi ini bila tidak sebanding dengan ketersediaan SDM, akan mengakibatkan tingginya beban kerja pada unit tersebut.(Lea *et al.*, 2012). Isu tersebut disampaikan dalam beberapa penelitian terdahulu diantaranya, dari penelitian Taufique Joarder, *et all* dalam ‘*Assessment of Staffing Need through a Workload Analysis in Jhenaidah and Moulvibazar, Bangladesh: a Workload Indicator of Staffing Need (WISN) study*’ didapatkan 8 dari 20 staf termasuk dalam kategori beban kerja yang tinggi dengan ratio (*WISN ratio* 0.30–0.49), dan 5 dengan kategori beban kerja sangat tinggi dengan *rasio WISN* (0.10–0.29) menunjukkan beban kerja yang berlebih dalam studi pemberi pelayanan.(Joarder *et al.*, 2019). Penelitian putri julia, dkk dalam ‘Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Berdasarkan Beban Kerja Dengan

Menggunakan Metode *Workload Indicator Staff Need (Wisn)* Dan *Work Sampling* ‘.(Julia *et al.*, 2014)

Beban kerja merupakan suatu konsep pemanfaatan energi pokok dan cadangan untuk menyelesaikan tugas. Tugas dipandang berat (*overload*) jika seorang karyawan telah memanfaatkan semua energy pokok dan energy cadangan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Sebaiknya suatu tugas dipandang ringan (*underload*) jika energy pokok masih melimpah setelah tugas diselesaikan. (Musdalifah, 2019). Beban kerja akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan kepuasan karyawan.(Musdalifah, 2019) Beban kerja juga mempunyai efek terhadap terjadinya *medication error* terutama pada petugas kesehatan. misalnya interaksi antar obat. Jumlah resep, jam kerja yang penuh dari apoteker dan staf farmasi, serta penggunaan teknologi adalah faktor faktor yang mempengaruhinya. (Malone *et al.*, 2007).

Karena peran instalasi farmasi sangat besar sebagai bagian dari kegiatan penunjang operasional rumah sakit, maka ketersediaan SDM dari segi jumlah dan jenis harus tepat. Diperlukan analisis kebutuhan tenaga yang tepat agar tersedia tenaga yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.(Rough *et al.*, 2010) Jumlah tenaga yang tidak tepat bisa mengakibatkan penggunaan waktu kerja yang kurang produktif. (John, 2008).

Instalasi farmasi rumah sakit Muhammadiyah Babat, adalah suatu unit di rumah sakit Muhammadiyah Babat yang merupakan RS swasta tipe D dengan 54 TT. Instalasi farmasi bertugas menyelenggarakan pelayanan kefarmasian dibawah pimpinan seorang apoteker yang memenuhi persyaratan secara hukum untuk

mengadakan, menyediakan, mengelola perbekalan kesehatan di rumah sakit. (Kemenkes, 2017) Secara struktural instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat berada di bawah bidang pelayanan dan penunjang medis. SDM di instalasi farmasi RSMB terdiri dari dua tenaga apoteker, yang berfungsi memimpin instalasi farmasi sedang apoteker yang lain sebagai tenaga fungsional, dibantu oleh 10 asisten apoteker setara D3, D1 dan SMK serta dibantu 2 tenaga SMA.

Sejak akhir tahun 2015 RSMB bekerjasama dengan BPJS kesehatan untuk melayani pasien JKN. Kondisi ini membuat kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan dibanding tahun 2014. Hal ini mengakibatkan peningkatan kunjungan resep di instalasi farmasi juga mengalami peningkatan sebesar 17 % tahun 2018.

Penilaian terhadap kinerja instalasi farmasi RSMB tahun 2018 terdapat banyak komplain dari pasien yang diakibatkan oleh lamanya waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan hasil laporan instalasi farmasi didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan 70 menit untuk resep racikan dan 40 menit untuk resep obat jadi. Dari hasil wawancara dengan kepala instalasi diketahui bahwa hasil tersebut tidak valid karena sample yang digunakan untuk menghitung kurang, dan pasien yang terlalu lama menunggu akhirnya resep ditinggal dan diambil keesokan harinya tidak masuk dalam hitungan waktu tunggu.

Dari latar belakang permasalahan sebagaimana telah penulis sampaikan, maka penulis berkesimpulan perlu untuk melakukan penghitungan beban kerja yang akan menentukan berapa jumlah tenaga riil yang dibutuhkan untuk melakukan

pelayanan fungsional di instalasi farmasi guna mencapai pelayanan farmasi yang bermutu. Dan menurunkan angka keluhan pelanggan di instalasi farmasi.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Beban Kerja dan Perencanaan kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Tahun 2019 ” menggunakan metode *Workload Indicator Staff Needs (WISN)*. dan *Full Time Equivalent*. *WISN* merupakan suatu metode perhitungan kebutuhan tenaga kerja di sarana kesehatan berdasarkan pada beban pekerjaan yang nyata dilaksanakan oleh setiap kategori SDM pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan. (WHO, 2015) Beberapa alasan menggunakan perhitungan kebutuhan tenaga memakai metode *WISN* yaitu :

1. Metode *WISN* adalah salah satu pedoman yang digunakan kementerian kesehatan sesuai SK nomor 81/Menkes/SK/I/2004 dalam merencanakan kebutuhan pegawai.
2. Sederhana dalam penggunaannya
3. Menggunakan data yang sudah dikumpulkan/ data yang sudah ada
4. Berlaku untuk semua bagian layanan kesehatan.
5. Dapat diterima oleh semua manajer pelayanan kesehatan
6. Dapat dipahami oleh manajer non medis karena realistis
7. Memberikan target yang praktis untuk penganggaran dan alokasi sumber daya manusia (Namaganda, 2018)

Dari beberapa penelitian sebelumnya disebutkan terdapat beberapa perbedaan hasil antara perhitungan analisa beban kerja dan kebutuhan tenaga kesehatan dengan metode *WISN* dan *Full Time Equivalent*. (Wardanis, 2018). Sebagai

pembandingan penulis juga melakukan analisis kebutuhan tenaga dengan menggunakan *FTE*.

*Full Time Equivalent (FTE)* adalah metode analisis beban kerja berdasarkan waktu. *FTE* mengukur waktu penyelesaian pekerjaan yang selanjutnya waktu tersebut dikonversikan kedalam suatu nilai *ratio FTE*. (Soedarto *et al.*, 2013) *FTE* mempunyai tujuan untuk mengubah jam beban kerja menjadi jumlah orang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu. (Adawiyah and Sukmawati, 2016) Metode perhitungan beban kerja dengan *FTE* adalah metode dengan membandingkan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan dengan waktu kerja efektif.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan dasar latar belakang yang telah peneliti sampaikan di atas, maka dapat disusun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Berapa jumlah waktu kerja di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019?
2. Bagaimana penggunaan waktu kerja oleh personel di Instalasi farmasi rumah sakit Muhammadiyah Babat?
3. Bagaimana kondisi beban kerja riil di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019?
4. Berapa jumlah riil tenaga yang dibutuhkan berdasarkan beban kerja di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019 berdasarkan metode WISN dan FTE

5. Faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui waktu kerja standar dan waktu kelonggaran di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019
2. Mengetahui efektifitas kerja personel farmasi di Rumah sakit Muhammadiyah Babat
3. Mengetahui standar beban kerja di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019
4. Mengetahui jumlah kebutuhan tenaga kerja di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019 dengan metode *WISN* dibandingkan dengan metode *FTE*
5. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab kelambatan waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat tahun 2019

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit Muhammadiyah Babat dalam mengukur efektifitas kerja, beban kerja dan menentukan kecukupan jumlah tenaga di instalasi farmasi
2. Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit Muhammadiyah Babat mengenai faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi RS Muhammadiyah Babat .

3. Sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya mengenai analisa beban kerja dan penentuan kebutuhan tenaga dengan metode *WISN* dan *FTE* di instalasi farmasi

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Profesi Apoteker

Sebagai bahan masukan bagi apoteker untuk meningkatkan penggunaan waktu kerja yang tersedia secara efektif.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan yang digunakan untuk mengembangkan konsep kefarmasian mengenai analisa beban kerja dan perencanaan kebutuhan tenaga dengan metode *WISN* dan *FTE*

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti melakukan analisa beban kerja dan mengukur secara riil personel yang dibutuhkan di instalasi farmasi dengan metode *WISN* dan *FTE*

4. Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisa beban kerja dan kebutuhan tenaga di instalasi farmasi dengan metode *WISN* dan *FTE*

5. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk melakukan analisa beban kerja dan menentukan jumlah tenaga riil yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan standar di instalasi farmasi rumah sakit Muhammadiyah Babat dengan metode *WISN* dan *FTE*

