

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah sakit, sebagai lembaga kesehatan menyediakan berbagai layanan medis untuk pasien atau masyarakat sampai kefarmasian. Layanan medis rumah sakit mencakup pemeriksaan dan pengobatan pasien seperti layanan gawat darurat, rawat inap, serta rumah konsultasi dokter umum atau spesialis. Layanan rumah sakit dari segi kefarmasian yaitu berperan dalam manajemen obat seperti menjamin penggunaan obat-obatan secara aman dan efektif (Pamela, 2019).

Menurut Pamela et. al., (2019), dalam layanan kefarmasian terdapat instalasi farmasi yang merupakan unit pelaksana dalam melaksanakan kegiatan teknis berupa pengelolaan, pendistribusian obat dan perbekalan kesehatan. Keberhasilan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit hendaknya didukung dengan adanya ketersediaan tenaga kefarmasian yang profesional dan jumlah SDM yang memadai. Pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi tersebut dilakukan oleh apoteker serta dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian.

Pelaksanaan pelayanan kefarmasian di rumah sakit masih sering menemukan beberapa permasalahan. Permasalahan dalam pelayanan kefarmasian ini meliputi *overwork* yang berpotensi terjadinya lamanya waktu tunggu obat. Permasalahan tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan. Seperti penelitian Darmini (2023), di RSUD Kabupaten Buleleng dalam pelayanan obat dan obat racikan, terjadi penumpukan karena rata-rata waktu tunggu pelayanan resep adalah 50 menit 48 detik untuk resep non-racikan dan 1 jam 19 menit 26 detik untuk resep racikan. Hal tersebut tidak sesuai dengan Keputusan No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk standar waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit sedangkan untuk obat racikan  $\leq 60$  menit.

*Overwork* pada tenaga kefarmasian dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti kurangnya jumlah tenaga kerja yang tersedia untuk menangani beban kerja yang semakin meningkat. Beban kerja yang berlebihan dapat memicu kelelahan dan kurangnya konsentrasi petugas dalam pelayanan kefarmasian, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi (Faradilla, 2019).

RSU Syifa Medina merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kota Tasikmalaya. RSU Syifa Medina ini memiliki berbagai pelayanan untuk menunjang seluruh pelayanan kesehatan. Salah satunya yaitu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di RSU Syifa Medina Tasikmalaya meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan

medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian dilakukan oleh instalasi farmasi yang dipimpin oleh 1 orang apoteker serta dibantu oleh 1 apoteker lainnya dan 6 orang tenaga teknis kefarmasian (TTK). Dengan jumlah tenaga kefarmasian tersebut yang dibagi ke dalam 4 *shift*, dalam pelaksanaannya masih mengalami beban kerja berlebih.

Pelayanan kefarmasian di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya sering mengalami *overwork* pada saat pelaksanaan pelayanan kefarmasian. *Overwork* ini sering kali terjadi akibat banyaknya pasien dan kurangnya tenaga kefarmasian yang tersedia sehingga mengalami peningkatan beban kerja. Oleh sebab itu, *overwork* berpengaruh kondisi tenaga kefarmasian yang akan berdampak terhadap lamanya waktu tunggu obat dan kesalahan pemberian obat (Bell, 2022).

Berkaitan dengan permasalahan tersebut penelitian Verawaty (2017) tentang “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode *Workload Indicators Staffing Need* (WISN) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu”, menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian yang ada belum mencukupi dan jumlah tenaga yang dibutuhkan sebanyak 26 orang sementara tenaga yang ada berjumlah 18 orang sehingga dibutuhkan penambahan tenaga sebanyak 8 orang lagi agar sesuai dengan beban kerja yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara bersama 3 orang pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi RSUD Syifa Medina, pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu obat yang memakan waktu hingga

lebih dari 30 menit. Hal tersebut tidak sesuai dengan waktu yang ditegaskan dalam Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang dimana waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non-racikan dan 30 menit untuk obat racikan.

Lama waktu tunggu pelayanan obat dapat mencerminkan tingkat efisiensi dan efektivitas petugas farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan. Efisiensi pelayanan farmasi di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tenaga kefarmasian yang tersedia. Ketersediaan tenaga kefarmasian yang cukup dapat meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi dan mempercepat waktu tunggu pelayanan obat. Namun, jika tenaga kefarmasian yang tersedia tidak mencukupi, maka waktu tunggu pelayanan obat dapat menjadi lebih lama dan mempengaruhi efisiensi pelayanan farmasi secara keseluruhan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kekurangan tenaga kefarmasian dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rumah sakit (Adijaya, 2018).

Diketahui bahwa hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh pihak RSUD Syifa Medina Tasikmalaya menurun dari 89,82 pada Februari 2023 menjadi 89,01 pada Februari 2024. Hasil survey kepuasan pasien di rumah sakit yang turun sebesar 0,81 menunjukkan adanya penurunan signifikan dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penurunan nilai kepuasan pasien disebabkan oleh menurunnya nilai kepuasan pasien pada pelayanan farmasi yang menurun dari 90 pada

Februari 2023 menjadi 89,17 pada Februari 2024. Untuk mengatasi hal ini, rumah sakit perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap pelayanannya, melakukan perbaikan yang diperlukan, dan meningkatkan komunikasi serta interaksi yang lebih baik dengan pasien guna memperbaiki kepuasan mereka.

Dari permasalahan-permasalahan yang disebabkan oleh kuantitas tenaga kesehatan terdapat banyak beberapa metode yang dapat digunakan dalam analisis kebutuhan tenaga kesehatan. Salah satunya yaitu metode berdasarkan skenario atau proyeksi untuk penyusunan kebutuhan tenaga salah satunya metode *Workload Indicators of Staffing Needs* (WISN). Metode WISN digunakan dalam tenaga kefarmasian untuk menganalisis beban kerja dan menentukan kebutuhan tenaga kerja yang diperlukan. Metode ini membantu dalam menghitung rasio jumlah tenaga kefarmasian yang diperlukan berdasarkan beban kerja yang ada, sehingga dapat menjadi acuan dalam perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di instalasi farmasi rumah sakit. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kebutuhan tenaga kerja kefarmasian berdasarkan metode *Workload Indicators of Staffing Needs* (WISN) di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut, “bagaimana analisis

kebutuhan tenaga kerja kefarmasian berdasarkan metode *Workload Indicators Staffing Need* (WISN) di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya??"

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis kebutuhan tenaga kerja kefarmasian berdasarkan metode *Workload Indicators Staffing Need* (WISN) di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk menganalisis waktu kerja yang tersedia bagi tenaga kerja kefarmasian RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.
- b. Untuk menganalisis standar beban kerja bagi tenaga kerja kefarmasian RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.
- c. Untuk menganalisis standar kelonggaran bagi tenaga kerja kefarmasian RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.
- d. Untuk menganalisis jumlah kebutuhan tenaga kerja kefarmasian RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1. Ruang Lingkup Masalah**

Lingkup masalah pada penelitian ini dibatasi hanya pada analisis kebutuhan tenaga kerja kefarmasian di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

#### **2. Ruang Lingkup Metode**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif.

### **3. Ruang Lingkup Keilmuan**

Penelitian ini berkaitan dengan ruang lingkup keilmuan Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya tentang manajemen Sumber Daya Manusia.

### **4. Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya pada bagian instalasi farmasi.

### **5. Ruang Lingkup Sasaran**

Sasaran dalam penelitian ini adalah tenaga kefarmasian di RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

### **6. Ruang Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada Juni tahun 2024.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah/akademis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini ialah:

#### **1. Manfaat Ilmiah**

Menambah ilmu pengetahuan dan pemikiran mengenai analisis kebutuhan tenaga kerja kefarmasian bagi pembaca serta dapat dijadikan referensi serta bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.

#### **2. Bagi Institusi**

Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam mengoptimalkan kinerja tenaga kerja kefarmasian bagi RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.

### 3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi serta bahan pembelajaran lebih dalam bagi peneliti mengenai Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya mengenai analisis kebutuhan tenaga kerja kefarmasian.