

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI Nomor 17 Tahun, 2023). Dengan adanya tuntutan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan khususnya farmasi, yang semula berorientasi terhadap obat beralih berorientasi terhadap pasien.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penting pada pelayanan kesehatan guna menghasilkan pelayanan yang bermutu dan komprehensif (Yulaika dkk, 2018). Dampak dari kurangnya jumlah SDM akan berpengaruh terhadap beban kerja yang berlebih dan mutu pelayanan yang menurun. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya Standar Pelayanan Minimal di sarana kesehatan (Rensiner dkk, 2018).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit, metode yang digunakan dalam perhitungan kebutuhan SDM di institusi pelayanan kesehatan adalah metode *Workload Indicators Staffing Need* (WISN). Metode ini adalah indikator yang memperlihatkan besarnya beban kerja nyata yang dilakukan oleh setiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit (Depkes RI, 2004).

Mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) rasio *WISN* yang ditetapkan yaitu satu, yang berarti SDM cukup dan sesuai dengan beban kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustini dkk (2023), menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau didapatkan rasio sebesar 0,88 yang artinya terdapat kekurangan tenaga kerja. Pada penelitian Abdullah dkk. (2023), menyatakan di Apotek Rawat Inap dan IGD Instalasi Farmasi RSUD Kota Makassar, bahwa rasio *WISN* yang didapatkan yaitu 0,798. Maka jumlah tenaga kerjanya lebih kecil daripada yang diperlukan.

Menurut sumber data bagian kepegawaian RSUD Cilacap tahun 2022, jumlah tenaga yang ada di RSUD Cilacap tahun 2022 sebanyak 795 orang yang tersebar di seluruh unit rumah sakit. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan jumlah tenaga kerja yaitu sebanyak 887 orang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan wawancara Kepala Instalasi RSUD Cilacap, saat ini tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap berjumlah 48 orang terdiri dari 16 apoteker dan 32 tenaga vokasi farmasi. Instalasi Farmasi RSUD Cilacap memiliki beberapa bagian yaitu Gudang Farmasi dan 6 Satelit Farmasi untuk pelayanan. Adapun satelit farmasi terdiri dari Satelit Farmasi Rawat Jalan, Satelit Farmasi Rawat Inap, Satelit Farmasi IBS (Instalasi Bedah Sentral), Satelit Farmasi IGD (Instalasi Gawat Darurat), Satelit Farmasi Paru Center, serta Satelit Farmasi Jantung Center.

Jam kerja di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap berbeda-beda tergantung dengan unit kerjanya. Satelit Farmasi Rawat Jalan dan Satelit Farmasi Rawat Inap memiliki jam pelayanan berbeda. Jadwal pelayanan Satelit Farmasi Rawat Jalan memiliki jam kerja hari Senin hingga Kamis pukul 07.30 hingga pukul 16.00 WIB, Jumat mulai pukul 07.30 sampai 14.00 WIB, Sabtu pukul 07.30 hingga 15.00 WIB. Berbeda dengan Satelit Farmasi Rawat Inap yaitu jam pelayanan hari Senin hingga Minggu dimulai pukul 07.30 sampai 21.00 WIB, sedangkan hari Minggu dan hari besar tutup.

Menurut keterangan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Instalasi Farmasi RSUD Cilacap terkait jumlah tenaga di Satelit Farmasi Rawat Inap bahwa untuk saat ini jumlah apoteker yaitu 10 orang dan tenaga vokasi farmasi sejumlah 12 orang, sehingga dikatakan masih belum memadai. Hal ini dikarenakan jumlah apoteker di rawat inap yang melakukan *visite* ke bangsal yaitu 4 apoteker dengan total tempat tidur di rawat inap adalah 267 unit, sedangkan apoteker lainnya melakukan pekerjaan kefarmasian. Maka seharusnya jumlah ideal apoteker yang melakukan *visite* ke bangsal yaitu 8 hingga 9 apoteker. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, rasio ideal untuk rawat inap yaitu 1 apoteker adalah 30 pasien. Kondisi ini diakui oleh kepala Instalasi Farmasi bahwa selama ini belum pernah melakukan metode perhitungan yang baku dalam perencanaan kebutuhan SDM di unit Instalasi Farmasi dan hanya mengacu pada Keputusan

Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/ 1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.

Menurut hasil data pencapaian indikator kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap tahun 2022 yaitu 79,32% dengan standar  $\geq 80\%$  menunjukkan pasien masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama. Hal tersebut dikarenakan pasien yang datang ke Instalasi Farmasi datang pada waktu yang bersamaan dari berbagai poliklinik, sehingga terjadi penumpukan pada jam puncak serta belum maksimalnya penggunaan *e-resep*.

Berdasarkan masalah tersebut, dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis beban kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap, untuk mengetahui apakah beban kerja petugas di Instalasi Farmasi telah sesuai dan apakah jumlah tenaga kefarmasian saat ini sudah cukup efektif dan efisien dalam rangka upaya pemberian pelayanan terhadap pasien di RSUD Cilacap.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, diperoleh rumusan masalah yaitu analisis beban kerja pada tenaga kefarmasian dengan metode *Workload Indicator of Staffing Need (WISN)* di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui beban tenaga kefarmasian berdasarkan metode *Workload Indicator of Staffing Need (WISN)* di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil observasi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan disiplin ilmu farmasi khususnya pada perencanaan kebutuhan tenaga SDM.

#### **b. Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Hasil pengamatan menjadi salah satu tambahan referensi pustaka, khususnya dalam bidang farmasi serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Penulis memperoleh ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai analisis beban kerja dengan metode *WISN* di Instalasi Farmasi RSUD Cilacap.

#### **b. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk perencanaan sumber daya manusia lebih lanjut, terutama untuk menganalisis beban kerja, dan dapat menjadi bahan masukan yang positif serta menjadi pertimbangan bagi RSUD Cilacap dalam menetapkan kebutuhan tenaga SDM yang ideal berdasarkan beban kerja.