

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Instalasi Farmasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh. Instalasi Farmasi merupakan unit di Rumah Sakit yang bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat bagi seluruh pihak di Rumah Sakit. Tanggung jawab Instalasi Farmasi adalah mengembangkan pelayanan farmasi yang luas dan terkoordinir dengan baik untuk memenuhi kebutuhan Rumah Sakit secara menyeluruh serta memberikan pelayanan yang lebih baik pada pasien. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat dan waktu tunggu pelayanan obat terbagi 2 yaitu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu obat jadi atau non racikan yaitu 30 menit dan untuk obat racikan 60 menit, tanpa melihat jumlah item obat.

Sebagai bagian dari organisasi kesehatan yang berfokus pada layanan, tentunya instalasi farmasi berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas melalui perilaku kerja anggotanya untuk memenuhi harapan pasien akan sebuah pelayanan yang berkualitas, karena kualitas pelayanan merupakan total dari fitur dan karakter pelayanan yang berkemampuan dalam memuaskan kebutuhan melalui aksi nyata yang berkualitas dan berhubungan dengan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphathy* (Kotler & Keller, 2016). Salah satu bagian dari yang tidak terpisahkan pada layanan farmasi adalah tentang kecepatan pelayanan waktu tunggu obat (Barghouth, Abdallah & Abdallah, 2021), dan kecepatan berhubungan dengan kepastian waktu, layanan yang segera, kesediaan membantu, serta kesiapan untuk merespon (Kotler & Keller, 2016).

Mengacu pada pendapat di atas, kecepatan layanan waktu tunggu obat

sebagian besar dipengaruhi oleh sumber daya manusianya sendiri dalam menjalankan tugasnya di instalasi farmasi. Sumber daya manusia hanyalah perantara dari organisasi terhadap penerima layanan, dan manajemen sumber daya manusia diperlukan dalam mengorganisir perilaku anggotanya (Sato, Kobayashi & Shirasaka, 2019), karena manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian anggota organisasi (Flipo, 2016).

Kecepatan pelayanan waktu tunggu obat bukan hanya tentang sumber daya manusia serta manajemen yang mengatur praktek layanan tersebut, tetapi lengkapnya fasilitas sebagai sarana penyampaian obat, menjadi permasalahan yang harus terpenuhi kelengkapannya (Kruk et al., 2018), Dukungan ketersediaan fasilitas menjadi permasalahan yang sering di hadapi oleh bagian farmasi atas kecepatan waktu tunggu obat, karena fasilitas yang lengkap akan memudahkan mereka memenuhi aspek kecepatan waktu tunggu (Deressa, Beressa & Jemal, 2022), karena fasilitas berhubungan dengan kelengkapan, kondisi dan fungsi, serta kemudahan (Kotler & Keller, 2016).

Sebuah dukungan berupa keterlibatan kerja sumber daya manusia pada pekerjaannya, akan membuat standar tersendiri atas hasil kerja yang mampu mereka berikan (Mazzeti et al., 2021), karena keterlibatan kerja menunjukkan sumber daya manusia yang berkomitmen penuh pada pencapaian tujuan organisasi tanpa memperdulikan apapun yang menghalangi pencapaian tersebut (Neuber, et al., 2020), dan keterlibatan kerja menunjukkan sikap semangat, dedikasi dan penghayatan anggota organisasi terhadap pekerjaan dalam mendukung organisasi mencapai tujuannya (Bakker & Leiter, 2015).

Fenomena awal yang melandasi penelitian ini adalah permasalahan kecepatan waktu tunggu pelayanan obat di Apotek RSUD Karawang, berikut data yang berhasil dihimpun:

**Tabel 1.1**  
**Dinamika Waktu Tunggu Pelayanan Obat Tahun 2021**

<b>Kategori</b>	<b>Standar</b>	<b>Realisasi</b>
Obat non Racikan	$\leq 30$ menit	45 – 110 menit
Obat racikan	$\leq 60$ menit	65 – 120 menit

Sumber: Internal organisasi

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa realisasi kecepatan waktu

tunggu obat belum memenuhi standar yang ditetapkan Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, di mana waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non racikan dan 30 menit untuk obat racikan. Keadaan tersebut menggambarkan permasalahan tentang kecepatan pelayanan yang seharusnya memenuhi standar kepastian waktu, dengan melakukan pelayanan yang segera, membantu dengan segera dan mampu mengatasi kesibukan karyawan demi tercapainya standar pelayanan waktu tunggu sesuai ketentuan yang berlaku.

Mengacu pada permasalahan tersebut, dilakukan wawancara terhadap beberapa bagian yang bersangkutan dengan pelayanan obat di RSUD Karawang. Dua orang Apoteker mengemukakan bahwa pada tahun 2021, sumber daya manusia di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Karawang hanya terdiri dari 13 personil dan rawat inap terdiri dari 17 personil yang terdiri dari apoteker, asisten apoteker, seksi gudang, seksi penjualan, seksi peracikan dan seksi tata usaha, sedangkan mengacu pada Permenkes nomor 56 tahun 2014, Rumah Sakit kelas B harus memiliki 9 apoteker, dan untuk pekerjaan kefarmasian dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian lainnya, operator komputer yang memahami kefarmasian, tenaga administrasi serta pembantu pelaksana, selain itu permasalahan terjadi pada resep yang datang bersamaan di jam yg sama sehingga ada penumpukan resep dan penginputan lama, sedangkan di tahun 2021 terjadi kekurangan sumber daya manusia, sehingga mengakibatkan lamanya waktu tunggu obat. Berdasarkan permasalahan tersebut, terlihat adanya permasalahan tentang manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan perencanaan dan pengorganisasian yang seharusnya manajemen menetapkan jumlah standar yang tepat atas kebutuhan sumber daya manusia dengan beban kerja, karena pada dasarnya fungsi manajemen sumber daya manusia akan mempengaruhi kecepatan pelayanan (Ye et al., 2022; Shola, Adnan & Saad, 2017; Nazam et al., 2020; Bienkowska et al., 2022; Kutieshat & Farmanesh, 2020).

Penelusuran lebih lanjut dilakukan wawancara terhadap 2 orang bagian perbekalan farmasi, pernyataan yang dikemukakan mengacu pada permasalahan ketersediaan stok obat yang belum teridentifikasi dengan baik meliputi ketersediaan obat tidak lancar yang sering kosong. Berbeda keterangan dengan penanggung

jawab distribusi, mereka berpendapat adanya permasalahan tentang layanan loket antrian yang kurang tersosialisasi meliputi alur proses pelayanan obat kurang sosialisasi, jeda dari entry resep hingga penyerahan obat, loket antrian obat masih manual, serta belum adanya pemisah antara loket antrian resep BPJS dan pasien umum, selain itu perencanaan obat belum optimal, kurang patuh terhadap SOP dan formularium obat dan belum terintegrasi sistemnya. Berdasarkan keterangan tersebut, terlihat adanya permasalahan tentang fasilitas terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat, jika mengacu pada penelitian terdahulu, fasilitas mempengaruhi kecepatan pelayanan (Alhuwitat & Salem, 2017; Auliyah & Artaya, 2019; Alam et al., 2020; Laras et al., 2021; Nasrullah et al., 2020; Junaidi et al., 2021).

Terlihat dari setiap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat yang ditampilkan pada tabel 1.1 dan alasan-alasan yang dikemukakan pada wawancara tersebut, mencerminkan adanya permasalahan tentang keterlibatan kerja, karena seorang yang memiliki keterlibatan kerja akan senantiasa menunjukkan semangat, dedikasi dan penghayatannya dalam membantu organisasi mencapai tujuannya (Bakker & Leiter, 2015), dan terbukti bahwa keterlibatan kerja mempengaruhi kecepatan pelayanan (Aldoghan, 2021; Mahboubi et al., 2017; Wake & Green, 2018; Zheng et al., 2020; Cao et al., 2019; Bhati, Alshagawi & Juhari, 2018), dan terbentuknya keterlibatan kerja merupakan hasil dari kesuksesan manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian anggota organisasi (Aldoghan, 2021; Alzyoud, 2018), serta perhatian manajemen atas kelengkapan fasilitas kerja yang mendukung operasional kerja (Szilvassy & Sirok, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, terlihat belum adanya peneliti yang memadukan secara bersamaan dalam satu penelitian pengaruh fungsi manajemen sumber daya manusia dan fasilitas terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat dengan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening, sehingga penelitian ini menjadi sebuah kebaruan. Adanya permasalahan tentang kecepatan waktu tunggu obat yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan Permenkes Nomor 58 Tahun 2014, menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian atas faktor-faktor yang menjadi penyebabnya, sehingga dalam penelitian ini ditetapkan judul

“Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Waktu Tunggu Obat Dengan Keterlibatan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Instalasi Farmasi RSUD Karawang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah, terlihat adanya permasalahan tentang kecepatan pelayanan waktu tunggu obat. Beberapa masalah teridentifikasi yang tidak sesuai dengan realitas waktu tunggu obat dengan standar yang ditetapkan Departemen Kesehatan RI no 129 Tahun 2008, berikut beberapa masalah yang dapat teridentifikasi:

1. Dinamika waktu tunggu obat di tahun 2021, mengindikasikan permasalahan kecepatan waktu tunggu obat yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008.
2. Kekurangan sumber daya manusia pada instalasi farmasi di tahun 2021, mengindikasikan permasalahan fungsi manajemen sumber daya manusia dalam perencanaan dan pengorganisasian sumber daya manusia untuk mendukung kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
3. Ketersediaan stok obat yang belum teridentifikasi dengan baik meliputi ketersediaan obat tidak lancar yang sering kosong, mengindikasikan permasalahan tentang kelengkapan fasilitas dalam menunjang kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
4. Belum terpisahnya pelayanan obat BPJS dan non BPJS, mengindikasikan permasalahan tentang fasilitas penunjang dalam mendukung kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
5. Dinamika waktu tunggu obat di tahun 2021 yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008, mengindikasikan permasalahan keterlibatan kerja yang seharusnya bersemangat, berdedikasi dan menghayati peranannya di instalasi farmasi.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dapat teridentifikasi, terlihat banyaknya permasalahan yang berhubungan dengan kecepatan pelayanan waktu tunggu obat, agar bahasan penelitian tidak meluas, maka penelitian ini dibatasi pada dua variabel bebas yaitu fungsi manajemen sumber daya manusia dan fasilitas, satu

variabel terikat yaitu kecepatan pelayanan waktu tunggu obat dan satu variabel mediasi yaitu keterlibatan kerja, dengan unit analisa sumber daya manusia yang bertugas di instalasi farmasi RSUD Karawang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi dan batasan masalah yang telah ditetapkan, maka pada penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fungsi manajemen sumber daya manusia dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap keterlibatan kerja?
2. Apakah fungsi manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap keterlibatan kerja?
3. Apakah fasilitas memiliki pengaruh terhadap keterlibatan kerja?
4. Apakah fungsi manajemen sumber daya manusia, fasilitas dan keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat?
5. Apakah fungsi manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat?
6. Apakah fasilitas memiliki pengaruh terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat?
7. Apakah keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat?

#### **E. Tujuan Penelitian**

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

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini secara umum berupaya mengungkap secara empiris pengaruh fungsi manajemen sumber daya manusia dan fasilitas terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat dengan keterlibatan kerja sebagai variabel intervening.

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

Sesuai dengan tujuan umum di atas, maka tahapan yang dilakukan untuk mencapai maksud tujuan umum di atas adalah:

- a. Menganalisis pengaruh fungsi manajemen sumber daya manusia dan fasilitas terhadap keterlibatan kerja.

- b. Menganalisis pengaruh fungsi manajemen sumber daya manusia terhadap keterlibatan kerja.
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keterlibatan kerja.
- d. Menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia, fasilitas dan keterlibatan kerja terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- e. Menganalisis pengaruh fungsi manajemen sumber daya manusia terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- f. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- g. Menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki dua manfaat yang bersifat teoritis untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan secara praktis berguna bagi kemajuan organisasi.

### **1. Manfaat Teoritis**

Berikut beberapa manfaat secara teoritis yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan pengetahuan dan kajian yang mutakhir pada bidang pengelolaan Rumah Sakit, khususnya yang berkaitan dengan implementasi kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- b. Menambah referensi baru dalam upaya pengelolaan Rumah Sakit, antara lain sebagai bahan diskusi ilmiah bagi pembahasan terhadap teori-teori yang telah ada.
- c. Pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang konsep-konsep fungsi manajemen sumber daya manusia, fasilitas, keterlibatan kerja dan pemahaman tentang konsep-konsep tersebut dapat digunakan sebagai acuan baru untuk peningkatan kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan upaya-upaya yang dipraktekkan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan waktu tunggu obat dengan

cara mengidentifikasi dan mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhinya, khususnya variabel fungsi manajemen sumber daya manusia, fasilitas dan keterlibatan kerja kerja. Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat kepada:

- a. Organisasi, khususnya RSUD Karawang. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan baru untuk kepentingan mengoptimalkan fungsi manajemen sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan keterlibatan kerja dalam usaha peningkatan kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- b. Pimpinan, khususnya di RSUD Kabupaten Karawang. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan baru dalam peningkatan kecepatan pelayanan waktu tunggu obat.
- c. Hasil penelitian ini menjadi pengetahuan baru bagi sumber daya manusia di bagian farmasi, agar dapat meningkatkan kecepatan pelayanannya secara optimal dalam upaya meningkatkan citra Rumah Sakit, sehingga dapat tercapai keberhasilan dalam menjalankan fungsinya sebagai sumber daya manusia kompeten di instalasi farmasi.