

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini peningkatan kualitas dan produktivitas kerja sebagai salah satu aspek kinerja yang menjadi tantangan bagi dunia bisnis dan industri tidak bisa ditunda apabila ingin bersaing secara regional dan global (Ilyas, 2002). Rumah Sakit adalah salah satu bentuk dunia bisnis yang berperan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dengan kegiatan yang meliputi peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) secara menyeluruh dan berkesinambungan. Dalam memberikan pelayanan penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) rumah sakit ditunjang dengan pelayanan farmasi.

Dewasa ini seiring dengan peningkatan standarisasi rumah sakit oleh Pemerintah maka pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit diharapkan lebih baik dan berorientasi kepada kepentingan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dalam segi kualitas pelayanan namun juga efisiensi pelayanan. Kecepatan dalam pelayanan kesehatan merupakan perwujudan dari efisiensi pelayanan. Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan rumah sakit senantiasa bertindak secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat tidak hanya dari aspek pemenuhan sarana dan prasarana, akan

tetapi aspek proses pemberian layanan juga mempunyai peran yang sangat penting, dengan banyaknya rumah sakit baru, maka rumah sakit mulai menyadari bahwa hubungan dengan pelanggan sebagai mitra perlu dijaga dan dipelihara dengan baik. Rumah Sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan menyadari bahwa peran pelanggan sebagai investasi yang berharga, karena tanpa adanya kepercayaan pelanggan yang tinggi terhadap rumah sakit maka lama kelamaan pelanggan akan meninggalkan dan beralih ke rumah sakit lain yang dirasa mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Afolabi & Erhun, 2003).

Mutu pelayanan rumah sakit telah menjadi fokus harapan masyarakat dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan (Dansky, Miles, 1997). Kesadaran masyarakat yang meningkat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menyebabkan meningkatnya keluhan masyarakat terhadap rumah sakit apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu hal yang menjadi indikator dalam menilai kinerja petugas antara lain adalah ketepatan waktu (Timeliness) dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan dengan hasil produk lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk suatu kegiatan (Bernardin dan Russel, 2003) sedangkan indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menurut dimensi pasien adalah waktu tunggu (Azwar, 1996). Masyarakat dapat menilai suatu rumah sakit belum secara total memperhatikan kualitas pelayanannya apabila

rumah sakit tersebut mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Waktu menjadi sebuah hal yang sangat berharga terutama bagi masyarakat modern saat ini yang mobilitasnya semakin meningkat sehingga menyebabkan waktu tunggu menjadi suatu pertimbangan yang penting dalam memilih rumah sakit yang akan dikunjungi (Pasaribu, 2010), apalagi pada dasarnya pekerjaan mengantri untuk mendapatkan pelayanan adalah hal yang kurang disukai oleh semua orang, terutama untuk mendapatkan layanan kesehatan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Antrian pasien di instalasi Instalasi Farmasi kerap kita jumpai, namun membuat orang sakit menunggu dalam waktu yang lama bukanlah suatu kebijakan umum yang baik (Vemuri, 1984). Adanya waktu tunggu yang lama juga dapat menyebabkan pasien memutuskan untuk tidak melanjutkan proses pelayanan karena tidak ingin menunggu lebih lama lagi (Hall, Belson Murali & Dessouky, 2006).

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Suyadi Prawirosentono, 1999:2). Kinerja tenaga kesehatan merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja personal. Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai

faktor dan salah satunya adalah waktu tunggu (Mobach, 2005). Menurut Wijono (1999), pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan waktu tunggu pasien yang baik.

Kecepatan pelayanan menjadi indikator kinerja petugas yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, dimana hal ini ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa waktu tunggu penerimaan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit. Waktu tunggu adalah periode tersedia yang dimiliki operator untuk memproduksi suatu barang atau jasa namun terbentur oleh kurang atau rusaknya sumber daya yang tersedia (Bizdictionary, 2010). Sedangkan waktu tunggu di Apotek menurut Worley dalam Afolabi dan Erhun (2003) adalah lama waktu mulai dari saat pasien memasukan resep di farmasi sampai pasien menerima obat dan meninggalkan farmasi.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang layanan kesehatan bermutu. Hal ini diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 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. Farmasi merupakan

komponen penting di sektor perumhaskitan karena tanpa obat rumah sakit akan sulit melakukan kegiatan (Trisnantoro, 2004).

Menurut hasil survey tentang harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di Singapura menunjukkan bahwa selain akurasi resep dan keampuhan obat, pasien juga mengharapkan waktu tunggu yang sebentar, yaitu kurang dari 30 menit (Shin tan, 2009). Namun menurut data administrasi dari seluruh Apotek di Singapura menunjukkan bahwa hanya 27% dari total pasien yang mampu dilayani sesuai dengan target waktu 30 menit tersebut. Penelitian lain yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Father Mueller Medical College Hospital di Mangalore pada tahun 2005, menunjukkan bahwa dengan rata-rata waktu tunggu pasien sebanyak  $26,8 \pm 18,36$  menit, tingkat kepuasan pasien akan layanan farmasi di rawat jalan rumah sakit tersebut hanya 53 % (Prasanna, Bashith, & Sucharitha, 2009). Hal yang sama juga disebutkan dalam penelitian terhadap pasien yang membeli obat pada 32 *community pharmacy* di Tokyo dan Osaka, dimana dua hal yang paling diharapkan oleh pasien dalam pelayanan farmasi adalah komunikasi petugas yang baik dan kecepatan pelayanan (Kamei, Teshima, Fukushima, & Nakamura, 2000).

Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang terletak di wilayah Jakarta Barat dan memiliki lahan seluas 25.136 m<sup>2</sup> dan bangunan seluas 31.600m<sup>2</sup>. Sesuai dengan visi dan misinya rumah sakit ini lebih memfokuskan untuk melayani masyarakat menengah kebawah, hal ini dapat dilihat dari kapasitas tempat tidur yang ada yaitu 62,1% disediakan

untuk perawatan kelas 3 serta dengan adanya program Kartu Jakarta Sehat yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berdampak terhadap meningkatnya jumlah kunjungan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap yaitu menjadi 3 kali lipat dari jumlah kunjungan sebelumnya. Namun sebagaimana rumah sakit lainnya, pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tak terlepas dari permasalahan yang menyangkut mutu pelayanan terhadap pasien.

Dari data hasil kuesioner survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng selama kuartal ke-3 didapatkan nilai kepuasan 59,32% dengan salah satu kriteria penilaiannya yaitu kecepatan pelayanan sebesar 53,67%, nilai tersebut masih berada dibawah standar yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal yaitu  $\geq 80\%$  dan masih dibawah standar mutu pelayanan yang ditetapkan rumah sakit yaitu sebesar  $\geq 90\%$  dari data tersebut dapat terlihat dan disimpulkan bahwa kinerja pelayanan farmasi belum optimal. Selain itu berdasarkan hasil sampling yang dilakukan penulis terhadap kecepatan pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng yang dilakukan pada tanggal 23 November 2013 terhadap 23 resep pasien rawat jalan didapatkan hasil bahwa rata-rata kecepatan pelayanan resep obat jadi adalah 34 menit. Dalam kaitannya dengan kinerja petugas, tentulah hal tersebut merupakan permasalahan yang harus segera dibenahi agar petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat lagi, sehingga dapat tercapai pelayanan farmasi yang prima dan optimal sesuai dengan standar mutu pelayanan baik yang ditetapkan dalam standar pelayanan

minimal oleh Departemen Kesehatan RI maupun standar mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Dengan diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng, kiranya hal ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi kepada pimpinan dan jajaran manajemen rumah sakit untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan farmasi untuk lebih baik lagi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Salah satu indikator kinerja petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pasien dapat dilihat dari waktu tunggu pelayanan kepada pasien. Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah waktu tunggu (Mobach, 2005). Menurut Wijono (1999), pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan waktu tunggu pasien yang baik. Waktu tunggu menurut Worley dalam Afolabi dan Erhun (2003) adalah lama waktu mulai dari saat pasien memasukan resep di farmasi sampai pasien menerima obat dan meninggalkan farmasi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi, antara lain faktor individual dan faktor organisasi.

**1.2.1** Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri pegawai yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja dan motivasi.

### **1.2.1.1 Umur**

Semakin meningkatnya umur seseorang sangatlah berpengaruh terhadap prestasi kerja dan lama kelamaan akan menurun pada masa menjelang tua. Usia yang makin meningkat akan meningkatkan pula kebijaksanaan, kemampuan seseorang dalam hal keputusan, berpikir rasional, mengendalikan emosi dan toleransi terhadap pandangan orang lain (Siagian, 2003).

Pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng banyak yang berusia muda namun demikian mereka memiliki kemampuan kerja yang tinggi.

### **1.2.1.2 Jenis Kelamin**

Menurut Wilkin, dkk (1986) dalam Ilyas (2002) mengatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam hal ini ditemukan perbedaan antara kinerja dokter perempuan dan laki-laki. Disini disebutkan bahwa dokter perempuan kurang melakukan konsultasi, menghabiskan waktu lebih sedikit, dalam praktik dan kontak langsung dengan pasien.

Pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng lebih banyak berjenis kelamin Perempuan, tetapi mereka memiliki kemampuan yang sama bahkan lebih dari petugas laki-laki.

### **1.2.1.3 Pendidikan**

Menurut Hursey dan Blanchard (1986) bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam bekerja. Begitu pula yang dikemukakan oleh Syah Muhidin (1994) bahwa pendidikan digunakan pengetahuan, kebiasaan, sikap dan sebagainya. Petugas di Instalasi Farmasi banyak yang berpendidikan dengan kategori SMU/SMK/SMF meskipun demikian mereka memiliki kemampuan tinggi dan memiliki potensi untuk berkembang.

### **1.2.1.4 Masa Kerja**

Masa kerja menurut Robin (1996) dapat menentukan pengalaman seseorang bekerja di suatu tempat yang merupakan keseluruhan pekerjaan yang didapat dari peristiwa yang dilaluinya dan dapat mempengaruhi perilakunya dalam suatu organisasi, dan teori Gibson yang dikutip dalam Ilyas (2001) menyatakan bahwa faktor individual masa kerja berpengaruh terhadap kinerja. Masa kerja pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng terbanyak berada dalam kurun waktu 5-10 tahun. Hal ini dikarenakan rumah sakit baru berdiri pada tahun 2003.

### **1.2.1.5 Motivasi**

Motivasi dapat timbul dari diri seseorang dan juga dari luar. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan bahwa motivasi sebagai usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak untuk melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan

yang dikehendaki atau mendapatkan kepuasan dengan perbuatannya. Motivasi kerja pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sebagian masih kurang baik, hal ini dikarenakan masih kurangnya fungsi pengawasan dari atasan kepada bawahan dan dukungan sarana dan prasarana masih kurang.

#### **1.2.2** Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari perusahaan.

Faktor eksternal merupakan faktor yang juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai meliputi : Pelatihan, Supervisi, dan Imbalan.

##### **1.2.2.1Pelatihan**

Menurut Simamora (1995) pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang individu. Pelatihan bagi pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng masih minim hal ini dikarenakan terbatasnya anggaran untuk pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pegawai.

##### **1.2.2.2 Supervisi (Pengawasan)**

Supervisi adalah pengarahan dan pengendalian kepada tingkat pegawai yang ada dibawahnya dalam suatu organisasi. Tingkat supervisi (pengawasan) dari pimpinan kepada pegawai yang ada dibawahnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng dirasakan masih kurang.

### **1.2.2.3 Imbalan**

Imbalan adalah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng pemberian imbalan bagi pegawai diberikan secara tetap meliputi: gaji pokok, insentif, tunjangan jabatan, transportasi, uang lembur dan uang shift.

Dari uraian tersebut di atas, peneliti ingin mengetahui hubungan motivasi kerja dan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hubungan motivasi kerja dengan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. Pemilihan variabel motivasi didasarkan atas pertimbangan bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam kinerja seseorang adalah motivasi kerja.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Petugas Pelayanan Resep Obat Jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng?”.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi motivasi kerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
2. Mengidentifikasi kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
3. Menganalisis hubungan motivasi kerja dengan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

- 1.6.1.1 Dapat memperdalam pengetahuan tentang motivasi kerja dan kinerja.
- 1.6.1.2 Sarana dalam menerapkan dan mengaplikasikan teori yang sudah didapat di bangku kuliah dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.
- 1.6.1.3 Menambah pengetahuan dan pengalaman yang sangat berguna dalam penerapan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah.

## **1.6.2 Bagi Rumah Sakit Sebagai Lahan Penelitian**

1.6.2.1 Sebagai bahan masukan dan informasi dari pihak luar (akademis) untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja pegawai pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sehingga dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi keluhan pelanggan (pasien).

1.6.2.2 Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan memberi informasi mengenai kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

## **1.6.3 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan**

Memberikan tambahan khasanah pengetahuan dan keputusan dalam ilmu manajemen mutu pelayanan rumah sakit dan manajemen farmasi rumah sakit khususnya mengenai hubungan motivasi kerja dengan kinerja petugas terhadap pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

## **1.6.4 Bagi Instalasi Farmasi**

1.6.4.1 Dapat memberikan informasi kepada Instalasi Farmasi akan pentingnya kecepatan pelayanan sehingga pasien menjadi puas akan pelayanan di Rumah Sakit.

1.6.4.2 Sebagai sarana penerapan ilmu yang didapat selama masa studi sebagai mahasiswa.