

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit secara khusus merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Taufiq, 2019).

Pelayanan farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus *revenue center* (Rahayu, 2018). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit yang utuh dan 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. Salah satu fungsi farmasi di rumah sakit adalah pendistribusian obat.

Distribusi merupakan proses penyerahan obat-obatan mulai dari sediaan disiapkan oleh instalasi farmasi rumah sakit sampai obat diserahkan kepada petugas kesehatan untuk diberikan kepada pasien (Khasanah, 2019). Distribusi memainkan peran besar dalam mencapai kesehatan pasien rumah sakit. Tahap distribusi merupakan tahapan dari siklus manajemen obat yang sangat penting dan kompleks, bahkan pada proses penyimpanan dan distribusi dapat menghabiskan komponen biaya yang signifikan dalam anggaran kesehatan (Ramadhani, 2022). Proses Distribusi yang tepat memastikan bahwa obat-obatan dan alat kesehatan sampai ke pasien tepat waktu dan siap untuk segera digunakan tanpa waktu tunggu yang lama. Oleh karena itu distribusi di rumah sakit harus ditingkatkan lagi demi menunjang kesehatan para pasien-pasien rumah sakit. Dengan demikian pengelolaan obat harus diproses secara professional, terorganisir dan terencana (Duri, 2018).

Oleh karena itu, tercapainya tujuan sebuah organisasi atau instansi tidak akan terlepas dan akan sejalan dengan kinerja yang baik dari setiap individu pegawai. Kinerja yang merupakan *performance* atau prestasi kerja yang dimiliki

oleh masing-masing individu mengenai proses kerja hingga pada hasil kerja (Fadjar et al., 2020). Maka diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai (Yoga, 2018).

Untuk mengelola sumber daya manusia tersebut dapat dilakukan melalui pengukuran kinerja pegawai atau *performance measurement* (Ismail, 2020). Oleh karena itulah pengukuran kinerja sangat dibutuhkan untuk menilai apakah strategi suatu instansi telah dilaksanakan dengan baik melalui program-programnya di level strategis sampai ke operasional (Sundari, 2017). Perusahaan dituntut untuk dapat selalu mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas guna menghadapi segala macam kemungkinan perubahan yang akan terjadi (Saputro, 2019).

Mutu pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang menunjuk pada kesempurnaan pelayanan dalam mencapai kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan dengan kode etik proses farmasi (Handayany, 2020). Salah satunya diperlukan sumber daya manusia (SDM) andal yang harus dikelola dengan menggunakan penilaian kinerja karyawan sehingga peningkatan jumlah produksi yang sejalan dengan efisiensi perusahaan dapat tercapai (Makhtum, 2019).

Berdasarkan *prasurvey* yang dilakukan terhadap petugas farmasi ternyata masih banyak petugas farmasi yang dalam pelaksanaan kerjanya tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kesalahan yang masih dilakukan oleh petugas farmasi, antara lain mengoperasikan unit tidak sesuai SOP, tidak tepat waktu, alat pelindung diri tidak lengkap ataupun tidak siap pada saat diperlukan. Kinerja dari para Petugas Farmasi yang kurang optimal menunjukkan bahwa perlu dilakukan suatu pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Petugas Farmasi dengan melakukan penilaian kinerja.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dimensi dan indikator yang diperlukan untuk penilaian kinerja petugas farmasi, mengetahui bobot dari masing-masing dimensi dan indikator dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan melakukan penilaian kinerja dengan menggunakan metode

rating scale. *Analytical Hierarchy Process* adalah sebuah metode untuk memecahkan masalah kompleks tidak terstruktur kedalam komponen yang disusun secara hirarki, proses ini menggunakan perbandingan berpasangan untuk menentukan faktor dan evaluasi faktor bobot dalam mengambil keputusan (Kurniawan, 2019).

Metode ini dipilih karena dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan dalam proses penilaian kinerja pegawai yang membutuhkan banyak kriteria dalam penilaian, selain itu metode AHP mempertimbangkan prioritas relatif faktor-faktor pada sistem sehingga mampu memilih alternatif terbaik berdasarkan tujuan pengguna. Dengan metode ini setiap kriteria akan diberikan nilai prioritas yang nantinya akan dibandingkan tiap tiap kriteria. Metode *Rating Scale* merupakan suatu daftar yang dibuat untuk menyajikan sejumlah sikap atau sifat sebagai butir-butir/item yang termasuk di dalam sumber daya manusia. Metode ini digunakan untuk memberikan penilaian atau jawaban dari para responden, bisa jawaban setuju atau tidak setuju, jawaban-jawaban atau pilihan dari responden tersebut kemudian dikumpulkan dalam bentuk rincian dan dijadikan untuk data penelitian (Hipi, 2022).

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Petugas Farmasi Saat Pendistribusian Obat dengan Menggunakan Metode AHP dan *Rating Scale* di RS Hermina Medan Tahun 2023.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja petugas farmasi saat pendistribusian obat dengan menggunakan metode AHP dan *rating scale* di RS Hermina Medan Tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja petugas farmasi saat pendistribusian obat dengan menggunakan metode AHP dan *rating scale* di RS Hermina Medan Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis karakteristik perawat di RS Hermina Medan Tahun 2023.
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang digunakan dalam penilaian kinerja petugas farmasi saat pendistribusian obat di RS Hermina Medan Tahun 2023.
3. Untuk menganalisis kinerja petugas farmasi saat pendistribusian obat dengan menggunakan metode AHP di RS Hermina Medan Tahun 2023.
4. Untuk menganalisis kinerja petugas farmasi saat pendistribusian obat dengan menggunakan metode *rating scale* di RS Hermina Medan Tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RS Hermina Medan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam merancang penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode AHP dan *rating scale* dan memberikan masukan kepada rumah sakit mengenai pengukuran kinerja dengan metode AHP dan *rating scale*.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai suatu pengalaman belajar yang sangat berharga dalam melaksanakan dan menyusun penelitian. Selain itu, peneliti mempunyai kesempatan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah di Universitas Prima Indonesia (UNPRI), dan juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman secara langsung bagi peneliti.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul yang sama.

