

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen kinerja dirancang untuk memberikan motivasi bagi para pegawai dalam mencapai visi dan misi suatu instansi. Adanya pemberian penghargaan dan hukuman merupakan hal yang penting dalam menjaga peningkatan kinerja pegawai. Salah satu instansi yang menerapkan hal tersebut yaitu Rumah Sakit. Saat ini, sudah ada Rumah Sakit yang memberlakukan pemberian penghargaan dan hukuman secara konsisten sebagai bentuk implementasi PP No.53 tahun 2010 tentang disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, pemberian hukuman saja yang tidak diiringi dengan pemberian penghargaan hanya akan menyebabkan adanya demotivasi pegawai. Di lingkungan Rumah Sakit mulai menyadari akan pentingnya pemberian penghargaan untuk para pegawainya. Penghargaan itu dapat berupa predikat pegawai teladan dengan penyerahan piagam penghargaan. Kegiatan tersebut dinilai dapat mendorong para pegawai bersaing untuk menjadi pegawai teladan dan hasil penilaian nantinya bisa dijadikan salah satu kelengkapan berkas saat adanya akreditasi Rumah Sakit.

Dari sisi manajemen Rumah Sakit, persaingan untuk mendapatkan pelanggan dalam hal ini disebut pasien merupakan hal yang wajar dan memang terjadi. Tanpa adanya pasien, Rumah Sakit tentu tidak akan dapat beroperasi yang mengakibatkan penurunan pendapatan Rumah Sakit. Oleh karena itu, divisi manajemen Rumah Sakit beserta jajaran direksi harus memiliki strategi – strategi tepat untuk terus meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap pasien. Peningkatan mutu pelayanan tersebut diantaranya, pelayanan pendaftaran, kenyamanan pasien saat dilakukan pemeriksaan kesehatan oleh dokter dan perawat, sampai dengan kecepatan penyediaan dan pengambilan obat di bagian farmasi. Semua itu menjadi modal kepuasan pelanggan di sebuah Rumah Sakit. Pasien yang merasa puas akan dengan senang hati memberikan rekomendasi pelayanan yang dirasakannya kepada orang lain. Jika hal tersebut terjadi maka, jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut meningkat dan pendapatan Rumah Sakit ikut meningkat.

Tenaga kesehatan di Rumah Sakit berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 yaitu, tentang pekerjaan farmasi. Adapun tugas dari pekerjaan farmasi diantaranya, pengendalian mutu farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat, pengelolaan obat,

pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Pelayanan farmasi adalah suatu bentuk pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Asisten Apoteker atau yang disebut tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker. Tenaga teknis kefarmasian yang telah memiliki STRTTK pada sarana pelayanan kesehatan dasar diberi wewenang untuk meracik dan menyerahkan obat kepada pasien dan memahami prinsip dasar compounding, kalkulasi, racikan serta pengemasan. Dalam kegiatan pelayanan resep obat masalah yang kerap timbul antara lain, kemampuan tenaga kefarmasian dalam membaca resep dokter, ketersediaan obat dan kecepatan penyediaan obat sampai di tangan pasien. Memahami prinsip dasar pengadaan obat, penyimpanan, jalur pendistribusian, pelayanan dan evaluasi. Kedudukan dan peran tenaga kefarmasian dalam pelayanan kefarmasian di Permenkes No. 3 Tahun 2020 semakin kuat, yakni Pasal 24 dan Pasal 28 UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mengatur klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit, ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK), PMK No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, PMK dimaksud terdiri dari batang tubuh dan lampiran yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, PMK ini juga mencabut PMK No. 30 Tahun 2019.

Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan UKP Paripurna oleh karena itu, pengelompokan pelayanan paling sedikit terdiri atas: pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan non medik (bukan pengelompokan tenaga karena pengelompokan tenaga kesehatan telah diatur secara limitatif dalam Pasal 11 UU No.36/2014 tentang Tenaga Kesehatan). Pelayanan kefarmasian dimasukkan ke dalam kelompok norma pelayanan non medik, batang tubuh PMK No.3 Tahun 2020 yang terkait dengan kefarmasian secara umum mengatur beberapa hal yaitu setiap Rumah Sakit baik Rumah Sakit umum maupun Rumah Sakit khusus harus memenuhi SDM salah satunya adalah tenaga kefarmasian (Pasal 11 dan Pasal 15) dan pelayanan kefarmasian dilaksanakan di instalasi farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 25).

Berpedoman pada PMK No. 72 tahun 2016 tentang standar Pelayanan Sesuai Lampiran PMK No.3 Tahun 2020 yang mengatur pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, baik Rumah Sakit umum maupun khusus disemua kelas Rumah Sakit

bahwa, Sumber Daya Manusia (SDM) setiap Rumah Sakit harus memiliki tenaga kefarmasian seperti Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. Bangunan setiap Rumah Sakit harus memiliki ruangan farmasi dengan peralatan farmasi di dalamnya. Selain itu, untuk mendapatkan izin Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan yang meliputi lokasi, bangunan, prasarana SDM, kefarmasian dan peralatan. Dengan demikian, maka PMK No. 3 tahun 2020 tidak terdapat rumusan yang menyamakan Apoteker dengan Binatu, tetapi memperkuat kedudukan dan peran tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Adanya keharusan setiap jenis dan kelas Rumah Sakit memiliki tenaga kefarmasian untuk melakukan pelayanan kefarmasian sesuai standar, maka tenaga kefarmasian diberi kewenangan sesuai dengan keahlian dan kompetensinya dalam memperkuat penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Untuk meningkatkan loyalitas para pegawai tenaga kefarmasian terhadap pelayanan Rumah Sakit, maka perlu adanya penghargaan. Penghargaan adalah sebuah bentuk apresiasi dari pimpinan beserta jajaran direksi berupa piagam penghargaan dan rekomendasi kenaikan tunjangan dengan kemampuan keuangan Rumah Sakit untuk mencapai visi dan misi sebuah instansi.

Rumah Sakit yang saya teliti dalam penelitian ini adalah sebuah Rumah Sakit milik pemerintah, untuk menghargai kinerja pegawai perlu adanya pemilihan pegawai teladan yang nantinya akan memperoleh piagam penghargaan dan rekomendasi kenaikan remunerasi atau tunjangan dengan kemampuan keuangan Rumah Sakit. Dengan adanya sistem penghargaan ini diharapkan seluruh pegawai Rumah Sakit dapat terus memberikan pelayanan terbaiknya dan memiliki inovasi – inovasi dalam perbaikan pelayanan terhadap pelanggan.

Untuk memperoleh hasil yang tepat dan objektif dalam pemberian penghargaan khususnya pada tenaga kefarmasian, maka Rumah Sakit harus mempunyai kriteria penilaian dalam menentukannya. Salah satunya dengan merancang Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan sistem yang mampu mendukung pengambilan keputusan secara semi terstruktur dan tidak terstruktur dengan didukung analisis data dan pemodelan keputusan. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) bertujuan untuk memberikan informasi dan memberikan prediksi serta mengarahkan kepada pengguna informasi agar dapat mempunyai opsi dalam pengambilan keputusan (Kusrini, 2007, p. 15).

Metode yang dapat digunakan dalam Sistem Pendukung Keputusan (SPK) ini adalah metode Simple Additive Weighting (SAW). Metode SAW sering kali dikenal sebagai algoritma dengan metode penjumlahan berbobot. Metode ini mampu melakukan penilaian secara tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan

bobot preferensi yang sudah ditentukan. Selain itu, metode SAW juga dapat menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif yang ada karena adanya proses perangkingan setelah menentukan bobot untuk setiap atribut.

Adapun manfaat penerapan SAW pada sistem pendukung keputusan pegawai teladan pada tenaga teknis kefarmasian yaitu, akan membantu menentukan atau memilih tenaga teknis kefarmasian dengan lebih cepat dan lebih tepat yang diinginkan oleh instansi karena berdasarkan kriteria – kriteria yang sudah ditentukan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka judul penelitian ini adalah “Penerapan Metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk Penentuan Pegawai Teladan pada Tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit”.

B. Permasalahan

Saat ini Rumah Sakit tempat dilakukan penelitian setiap instalasi atau unit belum bisa dan belum terbiasa mengajukan pegawai teladan dengan kriteria penilaian yang ditetapkan, sehingga pemberian penghargaan baru berlaku di beberapa unit saja dan belum objektif. Selain itu, kriteria penilaian pegawai yang sudah dilakukan hanya ditentukan dengan dua parameter saja yaitu disiplin dan perilaku pegawai tanpa adanya kriteria yang lebih spesifik sesuai bidangnya. Sebagai contoh, kriteria untuk penilaian pegawai Rumah Sakit tempat penelitian ini yaitu seperti digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Pegawai Rumah Sakit

No.	Nama Pegawai	Kriteria Penilaian				
		Disiplin	Perilaku	Tidak adanya complain pasien	Waktu tunggu pelayanan obat jadi	Tidak adanya kesalahan resep
1	Anita Mardiyani, AMd.Far	98,90	90	97	98	100
2	Neni Nur Aeni, AMd. Far	98,68	85	90	100	100
3	Robi Hamzah, Amd. Far	98,68	90	100	100	100
4	YeniSuparni, AMd.Far	98,54	90	98	96	100
5	Nur Hidayati, AMd. Far	98,34	90	97	99	100
6	Ruri Prabuwati, Amd. Far	98,50	90	96	98	100
7	Try Oktasari, Amd. Far	98,70	85	90	96	100
8	Yuni W,Amd. Far	98,34	90	98	97	100

Berdasarkan tabel 1.1 pegawai dengan nomor urut 8 (delapan) memiliki bobot kriteria disiplin paling rendah dibandingkan dengan pegawai lainnya, namun memiliki bobot kriteria perilaku tertinggi. Seharusnya, bobot yang dihasilkan bisa menunjukkan nilai terbaik pada kedua kriterianya, sehingga pengambilan keputusan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker bisa lebih tepat. Hal itu terjadi karena, kriteria penilaian perilaku yang diterapkan di Rumah Sakit masih berdasarkan penilaian dari atasan atau kepala instalasi langsung, bukan berdasarkan kriteria spesifik terkait tugas kefarmasian misal, kemampuan membaca resep, kecepatan dalam meracik obat, kerapihan dalam pengemasan obat, hingga pelayanan pemberian obat ke tangan pasien.

Selain belum adanya kriteria penilaian yang spesifik untuk dilakukan penilaian dalam pemilihan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker dalam peraturan pemerintahan latar belakang masalah lainnya yaitu, belum adanya asosiasi oleh tenaga Asisten Apoteker itu sendiri untuk menjadi pegawai teladan. Selama ini penilaian dikembalikan kepada masing-masing instansi Rumah Sakit atau berdasarkan surat keputusan internal Rumah Sakit. Oleh sebab itu, dengan melihat beberapa latar belakang permasalahan yang ada peneliti menganggap perlu adanya kriteria penilaian yang lebih spesifik sesuai dengan tugas kefarmasian untuk memilih pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Belum tepatnya kriteria penilaian yang digunakan saat ini untuk memilih pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker.
- b. Belum efektif dalam proses pemilihan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker.

2. Pernyataan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalahnya, maka dalam pemilihan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit yang diteliti belum tepat dan belum efektif.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana penerapan metode SAW dalam penentuan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit?
- b. Seberapa tepat dan efektif penerapan metode SAW untuk penentuan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan seberapa tepat dan efektifnya metode SAW dalam penentuan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker dalam rangka pemberian penghargaan di Rumah Sakit.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Mendapatkan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker yang tepat di rumah sakit;
- b. Mendapatkan proses yang lebih efektif dalam penentuan pegawai teladan asisten apoteker di rumah sakit
- c. Mengembangkan prototipe permodelan komputasi SAW untuk pendukung keputusan dalam pemberian penghargaan kepada pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker;
- d. Mengukur tingkat ketepatan dan efektifitas penerapan metode SAW dalam menentukan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit.

D. Spesifikasi Produk

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan pengembangan sistem atau tata cara pengambilan keputusan untuk pemberian penghargaan kepada pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker Rumah Sakit dengan spesifikasi sebagai berikut:

1. Aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan SAW;
2. Aplikasi yang dikembangkan adalah aplikasi berbasis web agar mudah diakses;
3. Dapat diakses dari semua jenis Sistem Operasi menggunakan web browser; dan
4. Aplikasi menghasilkan keluaran berupa rekomendasi pegawai teladan pada tenaga teknis kefarmasian di Rumah Sakit.

E. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian ini adalah mengembangkan penerapan teknik komputasi dengan permodelan SAW untuk penentuan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker di Rumah Sakit. Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Teoritis; sumbangan pengetahuan dalam penerapan metode SAW untuk menentukan pegawai teladan pada tenaga Asisten Apoteker dalam rangka pemberian penghargaan secara tepat dan objektif
2. Praktis; memudahkan jajaran direksi dalam menentukan penghargaan terhadap pegawai teladan khususnya, pada tenaga Asisten Apoteker

3. Kebijakan; dapat dijadikan referensi acuan dalam sistem pengambil keputusan penentuan pegawai teladan dalam rangka pemberian penghargaan pada tenaga Asisten Apoteker secara tepat dan objektif.

F. Asumsi dan Keterbatasan

1. Asumsi

Asumsi dari penelitian ini yaitu:

- a. Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk menentukan Pegawai asisten apoteker teladan di Rumah Sakit.
- b. Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan cara efektif untuk staff SDM dalam menentukan pegawai Asisten Apoteker teladan di Rumah Sakit.

2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pengembangan diantaranya:

- a. Hanya menggunakan satu metode yaitu metode SAW;
- b. Kriteria penelitian hanya untuk menentukan pegawai teladan saja; serta
- c. Data yang digunakan oleh peneliti merupakan data tahun 2019 yang dimiliki Rumah Sakit.

G. Definisi istilah

1. Pegawai teladan merupakan pegawai yang memberikan kontribusi atas pencapaian kinerja dan pencitraan Rumah Sakit yang sangat baik, sehingga dirinya bisa menjadi acuan bagi pegawai lainnya untuk selalu berkinerja baik dalam mencapai tujuan bersama yaitu, kepuasan pelanggan.
2. Disiplin adalah selalu mentaati peraturan perundang-undangan dan atau peraturan kedinasan yang berlaku dengan penuh rasa tanggung jawab dan selalu mentaati ketentuan jam kerja serta mampu menyimpan dan atau memelihara barang-barang milik negara yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik-baiknya.
3. Penghargaan adalah sebuah bentuk apresiasi yang diberikan kepada seseorang maupun kelompok yang berprestasi.