

Analisis alokasi waktu kerja dan hubungannya dengan kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD PMI Bogor = Analysis of allocation of working time and its relations to quality of services in pharmacy installation of the Bogor PMI Hospital

Yulianti Yulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80478&lokasi=lokal>

Abstrak

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit amat berhubungan dengan tersedianya tenaga kerja yang memadai baik dari segi jenis, jumlah, maupun dari segi kualitas. Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai "Revenue Center" utama akan turut mempengaruhi mutu pelayanan dan sekaligus citra rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang pola penggunaan waktu kerja tenaga instalasi farmasi dan hubungannya dengan kualitas pelayanan resep. Penelitian ini merupakan penelitian "cross sectional" dengan metode "work sampling" dan "pengukuran lama waktu pelayanan resep" yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD PMI Bogor.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah :

- Persentase Penggunaan Waktu Kerja Produktif : 64.25 %, dan hal ini dinilai cukup produktif.
- Penggunaan Waktu Kerja Produktif yang tertinggi ditemukan pada jam 10.00 - 11.00 dan pada hari Senin.
- Penggunaan Waktu Kerja Produktif yang terendah ditemukan pada jam 08.00 - 10.00 dan pada hari Jumat.
- Ditemukan perbedaan yang bermakna dalam penggunaan waktu kerja produktif menurut karakteristik individu antara lain jenis kelamin, lama kerja, pendidikan dan status perkawinan. Perlu dipikirkan pula akan adanya faktor lain yang mempengaruhi produktivitas.
- Produktivitas yang tinggi, tidak selalu menyebabkan kualitas pelayanan menjadi baik. Kualitas pelayanan resep menjadi buruk, disebabkan adanya "waiting time" yang tinggi terutama pada jam-jam sibuk.

Beberapa saran yang diusulkan, antara lain :

- Meningkatkan penggunaan waktu kerja produktif.
- Mengurangi "waiting time" dengan Mengatur jadwal pelayanan poliklinik.
- Mengatur penempatan tenaga instalasi farmasi yang ada, sesuai dengan kebutuhan.
- Meningkatkan pelatihan dan bimbingan bagi tenaga SIPR.
- Perlu diusahakan suasana kerja yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam manajemen ketenagaan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum PMI Bogor.

.....Human resource is the most important element for health services in the hospital. The quality of services in the hospital is closely related to the availability of number, types and reliable quality of man power in the hospital. Pharmacy Installation in the hospital is the important "Revenue center", influences both the quality of hospital services and the hospital image.

The purpose of this research was to obtain a picture of the use of working time and its relations to the quality of services in Pharmacy Installation. This research was a cross sectional study using the method of "work sampling" and "measurement of the duration of prescription services" conducted at pharmacy installation.

The results of this study were as follows:

- Employees in pharmacy installation used their working time sufficiently productive (64,25 %).
- The highest percentage of productive working time was between 10.00 AM and 11.00 AM and on Sundays.
- The lowest percentage of productive working time was between 8.00 AM and 9.00 AM and on Fridays.
- There were difference of individual characteristic in the use of productive working time. The factors were sex, education, years of work and marital status. It was necessary to consider other influence factors.
- High productivity did not consistently increase the quality of services. The quality of services decreased because of high "waiting time", especially at active hours.

Based on obtained results, it is suggested that we:

- Improve the productive working hours use.
- Decrease waiting time by arranging the schedule of outpatients services.
- Placing and staffing of Pharmacy Installation man power in accordance with the necessity.
- Improving education and training for Pharmacy Installation man power.
- It is necessary to create a favorable condition which can improve motivation of man power.

The results of this study are expected to be useful for consideration in the human resources management of Pharmacy Installation at the Bogor PMI Hospital.