

## EVALUASI BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA PADA PELAYANAN *DISPENSING* OBAT DI DEPO UTAMA RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RSAB HARAPAN KITA

Ery Nurcahya Fitriyanti<sup>1</sup> Endang Budiarti<sup>2</sup> Tjahjono Kuntjoro<sup>3</sup>

### INTISARI

**Latar Belakang:** Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dengan jumlah yang cukup dan kualitas yang tinggi serta profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel. Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan suatu unit yang berperan besar dalam menunjang operasional rumah sakit. Telah dilakukan analisa beban kerja sebelumnya pada tahun 2012, tetapi keluhan mengenai waktu tunggu obat pada pelayanan *dispensing* obat di Depo Utama Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSAB Harapan Kita masih tinggi.

**Tujuan:** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kebutuhan SDM pada pelayanan *dispensing* obat di Depo Utama Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSAB Harapan Kita.

**Metode:** studi kasus dengan rancangan tunggal eksploratif dan menggunakan formulir pengamatan serta pedoman wawancara sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian kuantitatif dilakukan pada seluruh tenaga (*total sampling*). Analisa beban kerja dilakukan dengan menggunakan metode *Workload Indicator of Staffing Need (WISN)*. Sedangkan penelitian kualitatif dilakukan pada beberapa responden yang masuk dalam kriteria. Pemilihan sampel kualitatif dilakukan dengan metode *purposive sampling*.

**Hasil:** Jumlah kebutuhan petugas farmasi adalah 17 orang, dibandingkan 12 orang yang bekerja sekarang, didapatkan rasio *WISN* sebesar 0,7. Selain dari kekurangan petugas, didapatkan beberapa kendala termasuk sistem IT yang kurang memadai.

**Kesimpulan:** Beban kerja petugas farmasi sangat tinggi. Terdapat kekurangan 5 petugas farmasi. Dan terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya budaya kerja SDM, latar belakang pendidikan SDM yang belum sesuai syarat akreditasi, pelatihan untuk SDM yang masih jarang, teknologi yang belum di-*upgrade*, belum diterapkannya *e-prescribing* dan belum diterapkannya evaluasi secara rutin.

**Kata Kunci:** beban kerja, *WISN*, instalasi farmasi, pekerjaan kefarmasian, *dispensing* obat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Manajemen Rumahsakit UGM

<sup>2</sup> Pembimbing II, Magister Manajemen Rumahsakit UGM

<sup>3</sup> Pembimbing I, Magister Manajemen Rumahsakit UGM

**EVALUATION OF WORKLOAD AND WORKFORCE NEEDS  
IN DRUG DISPENSING SERVICES AT MAIN SATELITE  
OUTPATIENT IN PHARMACY DEPARTMENT  
OF HARAPAN KITA WOMAN AND CHILDREN'S HOSPITAL**

Ery Nurcahya Fitriyanti <sup>1</sup> Endang Budiarti <sup>2</sup> Tjahjono Kuntjoro <sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Introduction:** One of the indicators of success in a hospital that is effective and efficient is a sufficient number of qualified healthcare workers who are professional in terms of completing their function and responsibilities. The pharmacy of any hospital plays an important role as a supporting division of healthcare services, thus it is important to ensure that the number and qualifications of pharmacists in a hospital meets the determined standards.

**Objective:** To identify the current workload and to evaluate the number of staff required at the out-patient pharmacy of Harapan Kita, Women and Children's Hospital.

**Methodology:** case-study with a single explorative design conducted by using an observation form, and by conducting interviews, both as instruments for data collection. This research applied a total sampling approach on the Out-Patient Pharmacy at Harapan Kita, Women and Children's Hospital. Workload analysis was performed using the Workload Indicator of Staffing Need (WISN) method. This research also applied a purposive sampling to collect qualitative data.

**Results:** The number of pharmacists required in this division is 17 people, compared to the 12 current employees, thus the WISN ratio obtained was 0.7. In addition to the lack of pharmacists, other issues were identified including a poor IT system.

**Conclusion:** The workload of pharmacists at the out-patient division is high. There is a deficiency of 5 workers. There are also many factors that influence the drug dispensing process, such as the work culture, educational background, training programs, technology and daily meetings.

**Keywords:** *workload, WISN, pharmacy, pharmacy services, drug dispensing*

---

<sup>1</sup> Master of Hospital Management, Public Health Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University

<sup>2</sup> Public Health Department, Faculty of Medicine, Sebelas Maret University

<sup>3</sup> Public Health Department, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University