

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang RI No. 44, 2009). Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan yang berorientasi kepada pasien. Tugas rumah sakit adalah mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Siregar dan Amalia, 2004).

Instalasi Farmasi adalah suatu departemen/unit atau bagian dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku & kompeten secara profesional, tempat, fasilitas dan bertanggung jawab atas seluruh pelayanan kefarmasian. Produk utama yang dikelola adalah Instalasi Farmasi adalah obat. Pengelolaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit meliputi proses perencanaan, pengadaan, penerimaan dan pendistribusian obat yaitu berupa pelayanan depo farmasi. Manajemen kefarmasian punya peran yang penting untuk berjalannya pelayanan kesehatan di rumah sakit, oleh karena itu bila terjadi kesalahan pada pengelolaan obat, itu akan berdampak juga pada pengelolaan proses bisnis rumah sakit (Tootellian, 2012).

Menurut laporan *United States Trade Representative* (USTR) pada tahun 2008 diperkirakan 25% obat yang beredar di Indonesia adalah palsu (Lok, 2009). Pada tahun 2016 Indonesia dihebohkan dengan kasus vaksin palsu. Kejadian pemberian vaksin palsu di rumah sakit disebabkan karena peran logistik sebagai penyedia dan penyimpan barang serta peran apoteker sebagai penjamin kualitas obat tidak dilakukan secara benar (Kompasiana, 2016). Selain itu pemberian obat yang salah merupakan salah satu masalah dengan peringkat tertinggi yang dilaporkan dalam penelitian-penelitian yang dilakukan di rumah sakit (Stojkovic et al., 2016). Contoh kasus yang terjadi di Klinik Budi Rosari adalah kasus kesalahan pemberian obat yang terjadi karena kesalahan apoteker dalam membaca resep yang diberikan oleh dokter sehingga obat yang diberikan mempunyai fungsi yang berbeda walaupun komposisinya relatif sama (Batam Tribunnews, 2012).

Kejadian-kejadian tersebut dapat terjadi akibat dari ketidakpastian dari masa depan. Ketidakpastian ini disebut dengan risiko (Verweire dan Berghe, 2004). Risiko dianggap sebuah kerugian yang diakibatkan oleh kejadian risiko yang dapat menghambat tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi (Monahan, 2008). Manajemen risiko merupakan pendekatan yang dilakukan terhadap risiko yaitu dengan memahami, mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko kemudian melakukan strategi penanganan terhadap risiko-risiko tersebut (Labombang, 2011).

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Dalam peraturan tersebut sudah diatur mengenai langkah-langkah melakukan manajemen risiko yang terdiri dari penentuan konteks, identifikasi, analisa, evaluasi, dan mengatasi risiko. Pada tahapan identifikasi risiko, terdapat daftar risiko yang berpotensi terjadi dalam pengelolaan kefarmasian. Namun, risiko-risiko tersebut masih berupa risiko yang secara umum terjadi sehingga peraturan ini belum mampu mengakomodir risiko-risiko yang lebih mendetail. RSD Gunung Jati Cirebon telah menerapkan Permenkes tersebut sebagai peraturan yang mengatur standar pelayanan kefarmasiannya, namun belum menerapkan manajemen risiko terhadap seluruh aktivitasnya termasuk untuk Instalasi Farmasinya. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran mengenai pentingnya menerapkan manajemen risiko serta kurangnya pemahaman

pekerja mengenai manajemen risiko menjadi faktor utama mengapa manajemen risiko belum diterapkan di RSD Gunung Jati Cirebon. Oleh karena belum diterapkannya manajemen risiko disana maka RSD Gunung Jati Cirebon tidak memiliki data historis mengenai manajemen risiko.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan fokus kepada manajemen risiko proses bisnis yang terdapat di Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dengan batasan pada pelayanan farmasi rawat inap dan produk obat. Produk obat dipilih karena merupakan barang utama yang dikelola oleh Instalasi Farmasi. Sementara itu pelayanan farmasi rawat inap dipilih karena berdasarkan literatur, angka kejadian kesalahan pengobatan (*medication error*) pada pasien rawat inap berkisar 3-7% dan setiap minggu farmasis menemukan 135 kesalahan persepsan pada pasien rawat inap sehingga menimbulkan berbagai dampak mulai dari yang ringan hingga serius (Dean et al., 2002).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *dashboard risk profile* yang didasarkan pada risiko-risiko yang muncul pada aktivitas proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dengan batasan pada pelayanan farmasi rawat inap dan produk obat. *Dashboard* adalah tampilan visual dari informasi penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengatur informasi dalam satu layar sehingga kinerja organisasi dapat dimonitor (Few, 2006). Tipe *dashboard* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *operational dashboard* yang berfungsi sebagai pendukung *monitoring* dari aktivitas proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon. *Risk profile* sendiri adalah suatu model yang dapat memberikan gambaran tentang risiko-risiko suatu unit. Dengan melihat *risk profile* suatu organisasi dapat diketahui secara garis besar kondisi dari organisasi tersebut.

Dalam menganalisis risiko pada proses bisnis di Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon untuk kemudian dijadikan dasar dalam pembuatan *dashboard risk profile*, awalnya peneliti melakukan identifikasi tahapan aktivitas proses bisnis beserta dengan atributnya dengan cara melakukan wawancara kepada *expert* yang terkait. Peneliti juga melakukan wawancara untuk mengetahui potensi risiko pada aktivitas proses bisnis di Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon kepada *expert* terkait. Pada tahap analisis risiko menggunakan

metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Untuk mengidentifikasi *potential effect*, *risk cause* dan *current control*, peneliti melakukan wawancara kepada *expert* terkait. Dilakukan penyebaran kuesioner kepada *expert* terkait untuk memberikan penilaian terhadap risiko-risiko yang telah diidentifikasi untuk mengetahui ranking risikonya. Kemudian dilakukan pemetaan risiko untuk mengetahui kategori risikonya. Untuk mengetahui korelasi atau hubungan antar risikonya dan mencari risiko *dispatcher* yaitu risiko-risiko yang paling berpengaruh terhadap risiko-risiko lainnya digunakan metode DEMATEL. Pada tahapan penanganan risiko diberikan rekomendasi strategi penanganan risiko. Selanjutnya merancang *dashboard risk profile* dengan menggunakan *Macro Excel* yang berisi data dari setiap tahapan manajemen risiko yang telah dilakukan sebagai dasar dalam melakukan pemantauan dan pembaharuan nilai risiko secara berkala.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana potensi risiko yang terjadi pada aktivitas proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon?
- b. Bagaimana perancangan *dashboard risk profile* berdasarkan analisis proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon?

## 1.3 Batasan Penelitian

Agar pembahasan tidak melebar dari fokus rumusan masalah maka batasan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Fokus penelitian pada pelayanan farmasi rawat inap dan pengelolaan produk obat di Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon.
- b. Risiko yang akan diteliti hanya risiko-risiko yang berdampak negatif saja.
- c. Sudut pandang yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari sudut pandang *expert* yang terkait dengan proses bisnis Instalasi Farmasi di RSD Gunung Jati Cirebon.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Mengidentifikasi potensi risiko yang termasuk *high risk* berdasarkan hasil pemetaan risiko dan korelasi antar risikonya dengan menggunakan metode DEMATEL pada proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon.
- b. Merancang *dashboard risk profile* untuk aktivitas proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

- a. Memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam mengidentifikasi risiko-risiko yang menyebabkan kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya.
- b. Memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam mengetahui prioritas penanganan risiko-risiko yang menyebabkan kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya.
- c. Memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam memitigasi atau penanganan terhadap risiko-risiko penyebab kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya.

#### **1.6 Sistematika Penelitian**

Laporan ini disusun secara sistematis menjadi beberapa bab. Masing-masing bab akan diurai mengenai pembahasan yang terkandung didalamnya. Berikut uraian bab-bab dalam laporan ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat latar belakang dilaksanakannya penelitian ini, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

**BAB II : KAJIAN LITERATUR**

Pada bab ini memuat tinjauan pustaka dari hal yang ingin diteliti serta studi literatur dari jurnal-jurnal mengenai pengaplikasian topik yang dipilih.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini memuat objek penelitian, sumber data dan alur dari penelitian yang dilakukan untuk proses penyelesaian penelitian.

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini memuat data-data yang diperoleh yang kemudian data-data tersebut akan diolah dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat berisi pembahasan kritis hal-hal yang tidak termasuk kedalam penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini memuat hasil yang telah dianalisis sebelumnya secara singkat lalu memberikan saran untuk penelitian, mencakup penelitian penulis dan penelitian-penelitian serupa.

**Daftar Pustaka****Lampiran**