

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya. Hasil pembahasan seharusnya dapat dijadikan sebagai dasar dalam penentuan usulan penelitian selanjutnya di bab berikutnya. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian mengenai risiko-risiko yang muncul pada proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dengan batasan pada pelayanan rawat inap dan produk obat. Sehingga yang diteliti oleh peneliti adalah hanya aktivitas pada pelayanan rawat inap dan produk obat seperti perencanaan *order*, pengadaan *order* dan penerimaan obat saja.

Terdapat tujuh Depo Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon yaitu Depo Farmasi OK CMU & Intensive Care; Depo Farmasi Rawat Inap; Depo Farmasi Rawat Jalan Bawah; Depo Farmasi Rawat Jalan Atas; Depo Farmasi IGD/OK IGD; Depo Farmasi IPKKU; dan Depo Farmasi PTRM/Seroja. Dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada Depo Pelayanan Rawat Inap saja yang berperan sebagai pendistribusian obat mulai dari peresepan obat oleh dokter, pengolahan obat oleh pihak Instalasi Farmasi sampai pemberian obat kepada pasien. Untuk Depo Pelayanan Kefarmasian yang lainnya tidak diteliti.

Sementara itu untuk produk yang diteliti dalam penelitian ini peneliti hanya fokus pada sediaan farmasi yaitu produk obat. Aktivitas proses bisnis untuk produk obat ini meliputi perencanaan *order*, pengadaan *order* dan penerimaan obat. Untuk aktivitas pengadaan *order* yang bertanggung jawab adalah Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan tidak

menjadi tanggung jawab Instalasi Farmasi. ULP ini menangani pengadaan semua produk untuk RSD Gunung Jati Cirebon seperti sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai.

Untuk metode yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan metode *Decision Making and Trial and Evaluation Laboratory* (DEMATEL). Metode FMEA digunakan untuk mendapatkan penilaian terhadap risiko yang telah teridentifikasi dengan menggunakan kuesioner RPN sementara metode DEMATEL digunakan untuk menganalisis korelasi atau hubungan antar risiko. Peneliti tidak menggunakan metode yang lain, metode lain yang dapat digunakan adalah *Analytical Network Process* (ANP) yaitu untuk mengetahui tingkat pengaruh suatu risiko kepada risiko yang lainnya dengan melakukan pembobot pada setiap risiko. Penggunaan metode ANP didasarkan pada struktur hirarkis yang sifatnya memiliki ketergantungan antara satu dengan elemen yang lain.

Sementara itu RSD Gunung Jati Cirebon belum mengaplikasikan manajemen risiko untuk semua proses bisnisnya. Walaupun memakai Permenkes No. 72 Tahun 2016 yang didalamnya mengatur adanya manajemen risiko untuk sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai tapi pada kenyataannya RSD Gunung Jati Cirebon belum menjalankannya secara optimal. Direktur RSD Gunung Jati Cirebon sudah mengintruksikan untuk adanya manajemen risiko karena ini terkait pada akreditasi rumah sakit, namun hanya divisi Kemoterapi yang sudah sedikit melakukannya untuk proses bisnisnya. Namun itu pun masih sangat sederhana yaitu hanya berbentuk *fish bone* saja. Kurangnya pemahaman mengenai manajemen risiko oleh para pegawainya menjadi faktor utama belum bisa berjalannya manajemen risiko secara menyeluruh di RSD Gunung Jati Cirebon. Peneliti tidak bisa melakukan perhitungan *Value at Risk* (VAR) untuk menghitung kerugian yang muncul akibat adanya risiko yang dialami pada periode tertentu karena tidak adanya riwayat penanganan manajemen risiko di RSD Gunung Jati Cirebon selain memang RSD Gunung Jati Cirebon tidak memperbolehkan peneliti untuk meneliti sampai ke ranah keuangan.

Pada penelitian ini, *output* yang didapatkan adalah sebuah *dashboard risk profile* dari proses bisnis Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dengan batasan pada pelayanan rawat inap dan produk obat. Kriteria dari sebuah *dashboard* sendiri yang dikemukakan oleh (Novell, 2004) adalah:

1. Memperkuat informasi bisnis yang relevan dan menampilkannya kedalam satu kesatuan pandangan.
2. Menyampaikan informasi yang akurat secara tepat waktu.
3. Memberikan akses yang aman kepada informasi yang sensitif. *Dashboard* harus memiliki pengaturan keamanan agar data atau informasinya tidak bisa dilihat oleh pihak-pihak yang tidak punya kepentingan.
4. Memberikan solusi secara menyeluruh mengenai topik permasalahan yang ditanganinya.

Untuk *point* pertama yaitu memperkuat informasi bisnis yang relevan dan menampilkannya kedalam satu kesatuan pandangan, *dashboard risk profile* yang dirancang oleh peneliti sudah menerapkannya, yaitu dengan memasukkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti hasil dari wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada pihak *expert* berkaitan dengan aktivitas proses bisnis Instalasi Farmasi dengan batasan pada pelayanan rawat inap dan produk obat yaitu tahapan alur proses bisnisnya maupun risiko-risiko yang terdapat dalam setiap aktivitas proses bisnisnya, pengolahan data yang berkaitan dengan penentuan kategori risiko dan korelasi antar risikonya serta strategi penanganan untuk semua risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya. Semua hal yang disebutkan diatas dimasukkan kedalam *Sub Menu Database Risiko* didalam *Dashboard risk profile*-ya sendiri.

*Dashboard risk profile* yang dirancang oleh peneliti dapat menyampaikan informasi yang akurat secara tepat waktu. Hal ini karena dalam dashboard yang dirancang peneliti terdapat *Sub Menu Update Data*. Di dalam *Sub Menu Update Data* pihak *expert* dapat mengisi nilai *severity*, *occurrence* dan *detection* untuk setiap risikonya untuk setiap bulannya. *Update data* yang telah diisikan untuk setiap bulannya itu kemudian dapat dilihat pada Rekapitulasi Data. Sementara itu untuk memudahkan *user* dalam melihat perbandingan nilai *severity* dan *occurrence* setiap risiko pada tiap bulannya maka dibuatlah grafik

rekapitulasi *update data*. Sementara itu pada *Sub Menu Dashboard Profile*, disajikan tren kategori risiko (*high risk*, *medium risk* dan *low risk*) untuk setiap bulannya. Disini akan diketahui pada bulan tertentu kategori risiko apa yang paling dominan dibandingkan kategori risiko yang lainnya.

*Dashboard risk profile* yang dirancang oleh peneliti dapat memberikan akses yang aman kepada informasi yang sensitif, karena memiliki pengaturan keamanan. Langkah awal untuk user untuk mengakses *dashboard* ini adalah dengan memasukkan *username* dan *password* untuk dapat *log in*. Ini bertujuan untuk melakukan filter terhadap siapa saja yang dapat mengakses *dashboard* ini. Pada awalnya peneliti menetapkan *user* yang dapat mengakses *dashboard risk profile* ini adalah Kepala Instalasi Farmasi; Kepala Depo Pelayanan Rawat Inap; Penanggung Jawab Perbekalan dan Pelaporan; Kepala Unit Layanan Pengadaan; Koordinator Perencanaan, Pengelolaan dan Evaluasi; Penanggung Jawab ADM & Penunjang Farmasi; Pelaksana Pengadaan Obat; dan Pengurus Barang Pengguna. Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak diatas adalah pihak yang berwenang terhadap pemantauan dan dapat melakukan *update data* untuk kedepannya. Walaupun sudah mempunyai pengaturan keamanan untuk *dashboard risk profile* ini namun pengaturan keamanan yang dirancang oleh peneliti masih belum sempurna. *Macro Excel* tidak dapat melakukan penguncian *sheet*, tidak seperti misalnya jika kita lupa *password* dan *username account social media* kita maka kita tidak dapat untuk masuk dan mengakses *social media* kita tersebut sehingga jika *user* mengabaikan *Sheet* untuk melakukan *Log In*, maka *user* tersebut tetap dapat mengakses isi dari *dashboard risk profile* ini.

*Dashboard risk profile* yang dirancang oleh peneliti ini dapat memberikan solusi terhadap topik permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan *dashboard risk profile* yang dirancang oleh peneliti ini dapat memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam mengidentifikasi risiko-risiko yang menyebabkan kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya. Kemudian memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam mengetahui prioritas penanganan risiko-risiko yang menyebabkan kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya. Selain itu dapat pula memudahkan Instalasi Farmasi RSD Gunung Jati Cirebon dalam melakukan strategi

penanganan terhadap risiko-risiko penyebab kegagalan dalam menjalankan aktivitas proses bisnisnya. Perancangan *dashboard risk profile* bertujuan untuk memudahkan *user* memantau risiko-risiko yang terdapat dalam aktivitas proses bisnis termasuk melakukan *update data* nilai *severity*, *occurrence*, dan *detection* untuk setiap risiko-risikonya secara berkala. Oleh karena itu perancangan *dashboard risk profile* ini memerlukan data mulai dari identifikasi risiko hingga strategi penanganan risiko yang telah diolah lebih lanjut pada bab 4. Data-data tersebut lalu disusun dengan *Macro Excel* sebagai dasar dalam melakukan pemantauan dan pembaharuan nilai risiko secara berkala.