

Analisis *Fishbone* sebagai Implementasi Solusi Keterlambatan Faktur pada Gudang Farmasi

¹⁾Nurhasanah*, ²⁾Andarisma, ³⁾Christianus Natalis Hurang, ⁴⁾Fahri Guslan Haimin, ⁵⁾Indah Triesna Uyang, ⁶⁾Retno Handayani

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾⁵⁾⁶⁾STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: nurhasanah.ars@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL (10PT)	ABSTRAK
Kata Kunci: Identifikasi Akar Masalah Farmasi Administrasi Rumah Sakit	<i>Pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang krusial di rumah sakit karena setiap pasien yang berobat ke rumah sakit selalu mendapatkan terapi berupa obat yang disediakan oleh unit farmasi. Obat yang diterima oleh gudang farmasi seringkali tidak disertai dengan faktur yang memuat tentang rincian obat. Tanpa ada faktur tersebut, pihak gudang farmasi tidak dapat menginput data obat ke dalam sistem informasi rumah sakit sehingga memperlambat penggunaan obat oleh pasien. Oleh karena itu, analisis fishbone dilakukan untuk mengidentifikasi akar masalah atas keterlambatan faktur. Analisis fishbone dilakukan dengan brainstorming kepada para top manajemen, tenaga pelaksana, dan pihak distributor. Setiap pihak yang berkepentingan secara bergantian memberikan ide untuk mengidentifikasi penyebab masalah yang mungkin timbul. Ide-ide tersebut diklasifikasikan ke dalam beberapa faktor utama yaitu material, metode, machine dan man. Berdasarkan analisis fishbone yang telah dilakukan, diperoleh bahwa akar masalah dari keterlambatan faktur di gudang farmasi yaitu rendahnya kepedulian distributor untuk memberikan faktur kepada pihak gudang farmasi.</i>
	ABSTRACT
Keywords: Identification Root Cause Pharmacy Administration Hospital	<i>Pharmacy services in the hospital were crucial services because every patient that come to the hospital almost got a drug therapy provided by the pharmacy unit. Drugs received by the Pharmacy warehouse were often not accompanied by an invoice that contains drug details. The pharmaceutical warehouse couldn't input drug data into the hospital information system without that invoice. This leads to inhibition of the use of the drug by the patient. Therefore, a fishbone analysis was performed to identify the root cause of late invoices. Fishbone analysis was carried out by brainstorming with top management, executive staff, and distributors. Each person shares an idea to identify the cause of the problem. Those ideas were classified into several main factors, such as material, method, machine, and man. Based on the fishbone analysis that has been done, it is found that the root cause of late invoices at pharmaceutical warehouses was the low awareness of distributors to provide invoices to pharmaceutical warehouses.</i> <i>This is an open access article under the CC-BY-SA license.</i> 

I. PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang menggunakan perbekalan farmasi hampir 90% yang meliputi alat kesehatan, obat-obatan, bahan kimia, bahan radiaktif, alat kesehatan dokter, dan gas medik dan 50% pendapatan rumah sakit asalnya dari perbekalan farmasi (Hia, 2022). Meninjau

besarannya kontribusi pelayanan farmasi untuk kelancaran pelayanan dan juga merupakan salah satu instalasi yang memberikan sumber pemasukan besar di sebuah rumah sakit, maka diperlukan pengelolaan pelayanan farmasi secara detail mulai dari pemilihan, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan, pengendalian, dan administrasi (Saputra & Cahyono, 2022).

Penyimpanan obat-obatan di gudang farmasi memerlukan sistem pengelolaan yang efektif dan efisien demi lancarnya pemberian layanan kepada pasien. Gudang farmasi merupakan salah satu bagian dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) yang didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan rumah sakit secara khusus yang berkaitan dengan ketersediaan obat. Adapun tugas utama dari IFRS yaitu pengelolaan, yang dimulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung pada pasien, sampai pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di rumah sakit, baik untuk pasien rawat jalan, rawat inap, serta semua unit salah satunya poliklinik rumah sakit (Hikmawati et al., 2019). Adanya berbagai kendala di gudang farmasi akan berpengaruh kepada kelancaran pendistribusian obat di rumah sakit sehingga masalah yang muncul harus dilakukan analisis pemecahan masalah. Salah satu metode pemecahan masalah adalah analisis *fishbone* (Yazdani, 2012).

Analisis *fishbone* merupakan salah satu metode yang efektif untuk digunakan dalam menganalisis data yang sudah ada untuk diidentifikasi permasalahan, dengan menganalisis penyebab masalah yang terjadi untuk mengetahui sumber-sumber yang bervariasi. Analisis *fishbone* atau disebut diagram “Sebab dan Akibat” sering digunakan dalam manajemen mutu untuk menggambarkan bagaimana faktor-faktor dapat berkontribusi pada tujuan, dan membantu mengurutkan ke dalam kategori yang luas (Tanjung & Mulyani, 2021).

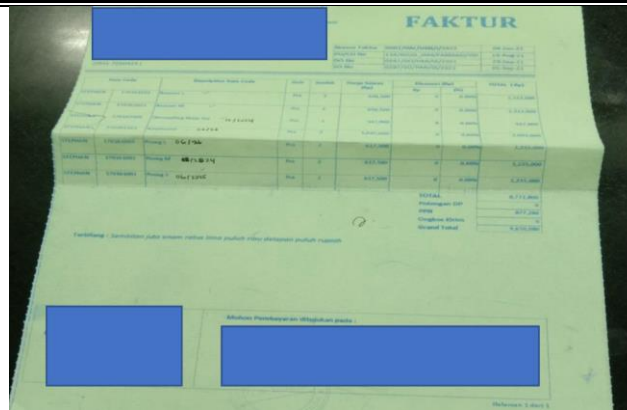
Pengabdian ini melakukan analisis *fishbone* dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan di gudang farmasi yang seringkali terlambat menginput data obat yang baru datang di gudang. Keterlambatan penginputan ini disebabkan oleh adanya keterlambatan pemberian faktur oleh distributor obat. Faktur tersebut berisi tentang nama, jumlah, dan harga obat yang data tersebut harus diinputkan ke sistem informasi rumah sakit terlebih dahulu untuk dapat digunakan oleh pasien rumah sakit.

II. MASALAH

Masalah yang terjadi yaitu distributor seringkali terlambat memberikan faktur yang berisikan tentang rincian obat untuk diberikan kepada gudang farmasi. Keterlambatan ini mengakibatkan terhambatnya proses pemberkasan di gudang farmasi. Staf gudang farmasi tidak dapat menginput data obat ke dalam sistem informasi dan obat yang tersedia jadi tidak dapat digunakan oleh pasien.



Gambar 1. RSUD I.A. Moeis Samarinda sebagai lokasi pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat



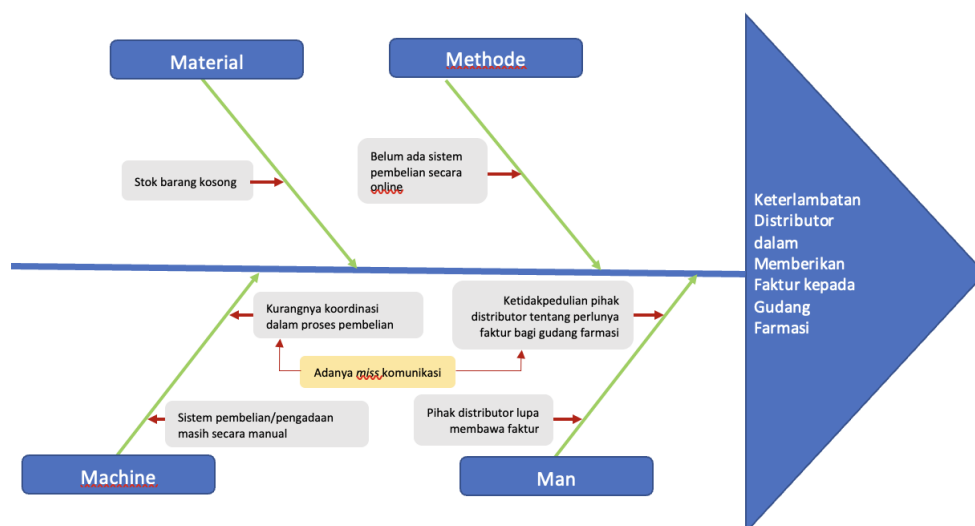
Gambar 2. Contoh Faktur

III. METODE

Pengabdian yang dilakukan berupa *brainstorming* (curah pendapat) antar pihak yang berkepentingan pada masalah ini yaitu Kabid Penunjang, Kasi Penunjang Medik, Koordinator Gudang Farmasi, Staf Gudang Farmasi, dan Distributor Obat. Analisis *fishbone* melalui *brainstorming* dilakukan dengan menekankan pada “mengapa permasalahan terjadi?” untuk mengeksplorasi penyebab yang mendasari masalah sehingga kesimpulan dapat tercapai. data *brainstorming* merupakan data utama yang menjadi bahan analisis untuk menjawab permasalahan. Data yang diperoleh lalu dirangkum dan dimasukkan kedalam klasifikasi yang telah ditentukan. Hasil dari pengolahan data kemudian digambarkan dalam *fishbone diagram*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Brainstorming yang dilakukan diawali dengan pembukaan oleh Direktur Rumah Sakit sebagai makna dukungan kepada semua pihak yang berpartisipasi untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada. Hasil *brainstorming* dirangkum lalu kemudian diklasifikasikan dalam format tertentu yang disepakati bersama. Adapun diagram *fishbone* sebagai hasil dari *brainstorming*, tertuang pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Analisis Fishbone

Berdasarkan analisis fishbone diatas, diperoleh bahwa pada aspek material, penyebab masalah adalah stok barang yang kosong. Aspek metode, penyebab masalah adalah belum tersedianya sistem pembelian secara online. Aspek mesin, penyebab masalah adalah kurangnya koordinasi dalam proses pembelian dan sistem pembelian/pengadaan yang masih secara manual/konvensional. Aspek man, penyebab masalah adalah

ketidakpedulian pihak distributor tentang perlunya faktur bagi gudang farmasi dan pihak distributor lupa membawa faktur penjualan. Beberapa penyebab masalah diidentifikasi kembali penyebab masalah dan diperoleh 2 (dua) penyebab disebabkan oleh sumber yang sama yaitu adanya miss komunikasi antara pihak gudang farmasi dengan pihak distributor. Pihak distributor menganggap bahwa faktur bisa saja diberikan di kemudian hari. Padahal pihak gudang farmasi membutuhkan faktur untuk memasukkan data obat yang datang agar sistem pelayanan farmasi di rumah sakit dapat berjalan lancar.

Melalui analisis *fishbone* atau *Cause Effect Diagram* dapat diidentifikasi penyebab dan akibat dari suatu permasalahan untuk membantu pemecahan masalah. Analisis *fishbone* merupakan salah satu alat untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan di rumah sakit. Penggunaan analisis *fishbone* sangat bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya (Istikomah, 2017).

V. KESIMPULAN

Brainstorming yang telah dilakukan dengan menghasilkan analisis *fishbone* sebagai outputnya, menghasilkan bahwa akar masalah dari keterlambatan distributor dalam memberikan faktur kepada gudang farmasi, yaitu adanya miss komunikasi antara pihak gudang farmasi dengan distributor obat. Pihak distributor menganggap bahwa faktur bisa saja diberikan di kemudian hari. Padahal pihak gudang farmasi membutuhkan faktur untuk memasukkan data obat yang datang agar sistem pelayanan farmasi di rumah sakit dapat berjalan lancar. Penggunaan analisis *fishbone* sangat bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan bantuan dana. Terima kasih kepada RSUD. I.A. Moeis Samarinda sebagai lokasi, fasilitator, dan mitra sehingga pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Hia, L. O. (2022). Gambaran Pengelolaan Persediaan Obat Pada Gudang Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 1(9), 312–322.
- Hikmawati, H., Kusumawati, D., & Irsan, N. (2019). *IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI GUDANG APOTEK RUMAH SAKIT*. 5(1), 1–7.
- Istikomah., Basori., Budiyo C. (2017). The influences of problem-based learning model with fishbone diagram to students's critical thinking ability. *Indonesian Journal of Informatics Education*, 1(2), 83-91. <http://dx.doi.org/10.20961/ijie.v1i2.11432>
- Saputra, Y. D., & Cahyono, D. T. (2022). EVALUASI SISTEM PENYIMPANAN SEDIAAN FARMASI DI GUDANG FARMASI RSPAU dr. S. HARDJOLUKITO YOGYAKARTA. *Medical Sains : Jurnal Ilmiah Kefarmasian*, 7(3), 535–542. <https://doi.org/10.37874/ms.v7i3.323>
- Tanjung, A. A., & Mulyani. (2021). *Metodologi Penelitian: Sederhana, Ringkas, Padat dan Mudah Dipahami*. Scopindo Media Pustaka.
- Yazdani, Amir-Abbas & Tavakkoli-Moghaddam, Reza. (2012). Integration of the fish bone diagram, brainstorming, and AHP method for problem solving and decision making—a case study. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*. 63. 10.1007/s00170-012-3916-7.