

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Bab ini berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini.

1.1 Latar Belakang

Penyakit gigi dapat disebabkan oleh tidak menyikat di waktu yang tepat, mengonsumsi makanan dan minuman yang mengandung gula, serta merokok (Pusdatin Kemenkes, 2019). Rata-rata jumlah masyarakat dengan perilaku menyikat gigi di waktu yang benar pada tahun 2018, yaitu minimal dua kali, sesudah makan pagi dan sebelum tidur dari usia 3 – 65+ tahun adalah 2,8% dari mayoritas penduduk Indonesia sebesar 94,7% yang menyikat gigi setiap hari (Pusdatin Kemenkes, 2019). Penelitian yang dipublikasikan oleh R. Hirschmann (2019) menunjukkan bahwa jumlah konsumsi gula domestik di Indonesia yang paling tinggi diantara tahun 2009 – 2018 adalah tahun 2018 dengan jumlah sebesar 6,34 juta metrik ton. Selain itu, jumlah perokok laki-laki diatas usia 15 tahun sebesar 62,9% dan 4,8% untuk perokok perempuan. Hal ini mengalami peningkatan dari tahun 2013 dengan persentase 7,20% ke tahun 2018 dengan persentase 9,10% (Riskesdas, 2019). Hal tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat beragam masalah kesehatan gigi di Indonesia pada tahun 2018 (Pusdatin Kemenkes, 2019), yaitu

mengalami gigi rusak/berlubang/sakit sebanyak 45,3% sedangkan masalah kesehatan mulut paling tinggi mengalami gusi bengkak dan/atau keluar bisul (abses) sebesar 14%.

Dengan banyaknya penderita penyakit gigi, dibutuhkan industri di bidang pelayanan kesehatan gigi, salah satunya adalah klinik gigi. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 9 Tahun 2014, klinik gigi adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik yang berfokus untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Klinik gigi diharuskan untuk menyediakan pelayanan terbaik dengan memberikan keamanan, kepuasan, dan keselamatan kepada pasien (Bridges, 2019). Namun, penyediaan pelayanan yang diberikan di klinik gigi tidak terlepas dari risiko yang akan dialami.

Risiko merupakan kejadian-kejadian yang berpotensi untuk terjadi yang mungkin dapat menimbulkan kerugian pada suatu perusahaan. Risiko dapat ditimbulkan oleh adanya unsur ketidakpastian di masa mendatang, terjadi sesuatu yang tidak diharapkan atau tidak terjadinya sesuatu yang diharapkan, dan terdapat penyimpangan (Maralis dan Aris, 2019). Risiko yang dapat mengancam keberlangsungan proses kerja dalam klinik gigi salah satunya adalah risiko operasional. Risiko operasional dapat disebabkan oleh faktor sistem, faktor sumber daya manusia, dan faktor eksternal yang dapat menyebabkan rusaknya reputasi perusahaan, penambahan biaya untuk perbaikan, dan kerugian pemasukan (Dewi dkk, 2020).

X Dental Care merupakan sebuah klinik swasta di Jakarta Selatan yang berdiri pada tahun 2003 dan berfokus pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut umum. Klinik gigi tersebut tidak memiliki penanganan risiko operasional yang dilakukan dengan tahapan manajemen risiko. Hal ini disadari oleh pihak *X Dental Care* dikarenakan muncul beberapa permasalahan yang berhubungan dengan operasional, seperti kekurangan pekerja, pengecekan sarana dan prasana hanya dilakukan apabila dokter praktek, dan permasalahan operasional lainnya.

Dengan permasalahan yang dimiliki oleh *X Dental Care*, dibutuhkan cara untuk menghilangkan dan mengurangi risiko operasional dengan menerapkan manajemen risiko yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Center of Risk Management Studies* Indonesia (2019), menghilangkan dan mengurangi risiko dengan menggunakan tahapan manajemen risiko yang tepat dapat meningkatkan performa keuangan, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan efektivitas dan efisiensi rantai pasok, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Risiko operasional harus diidentifikasi dan dianalisis dengan perhitungan probabilitas dan dampak secara mendalam agar dapat disusun strategi untuk menghindari risiko. Dalam manajemen risiko terdapat proses prioritas, yaitu risiko yang memiliki dampak yang lebih besar harus ditangani terlebih dahulu dan risiko yang memiliki dampak kecil ditangani paling akhir. Penerapan analisis risiko dapat mempermudah klinik gigi untuk mengevaluasi risiko dari data-data analisis yang dimiliki dan mempermudah untuk membuat strategi dalam menangani risiko.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja potensi-potensi risiko operasional yang terdapat di *X Dental Care* yang diteliti dalam penelitian ini?
2. Bagaimana hasil analisis risiko operasional di *X Dental Care* yang dianalisis dalam penelitian ini?
3. Apa saja rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu usaha yang direncanakan untuk menjawab rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menentukan potensi-potensi risiko operasional yang terdapat pada *X Dental Care*.
2. Melakukan analisis risiko operasional pada *X Dental Care*.
3. Memberikan rekomendasi untuk mengatasi risiko yang terdapat pada *X Dental Care*.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2020 – Desember 2020.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahapan perencanaan respon terhadap risiko.
3. Pemberian rekomendasi hanya untuk risiko tingkat tinggi (*high*).

4. Perhitungan kerugian tidak dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi informasi mengenai bab yang terdapat pada laporan tugas akhir ini. Laporan tugas akhir terdiri dari lima bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, analisis dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran yang akan dijelaskan lebih rinci.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan awalan dari laporan tugas akhir ini yang berisikan mengenai latar belakang mengenai permasalahan yang dialami, rumusan masalah yang diketahui dari latar belakang, tujuan penelitian yang akan dilakukan, pembatasan masalah yang digunakan dalam laporan ini, dan sistematika penulisan untuk memberikan informasi mengenai laporan ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai teori-teori yang didapatkan dari sumber buku dan jurnal untuk dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini. Teori-teori yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini, yaitu risiko, manajemen risiko, risiko operasional, proses analisis risiko, diagram *fishbone*, dan hasil penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai mengenai proses penelitian yang dilengkapi dengan bagan agar mempermudah dalam membaca langkah-langkah dalam melakukan penelitian, metode penelitian, data penelitian, instrumen penelitian, analisis yang digunakan, dan metode pembahasan hasil penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai kajian potret proyek X *Dental Care* mengenai profil klinik dan struktur organisasi, responden penelitian dari pakar dan pihak X *Dental Care*, serta analisis dari rumusan masalah dan sesuai dengan tahapan manajemen risiko dari *Project Management Institute*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari laporan tugas akhir ini yang berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan. Selain itu, laporan ini akan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan klinik gigi agar lebih baik ke depannya.