

ANALISIS MANAJEMEN RESIKO PADA UNIT PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Ibad Rafsanjani Aria Rahman

E-mail: Rafsanjaniibad@gmail.com

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Univ Muhammadiyah Lamongan

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara peripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai lembaga pelayanan, rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat setempat guna memaksimalkan derajat kesehatan penduduk Indonesia. Dalam setiap proses pelayanan hampir selalu dijumpai adanya risiko, untuk itu perlu dibangun suatu pendekatan proaktif untuk bisa mengidentifikasi risiko yang ada dan upaya untuk meminimalkannya. Pendekatan inilah yang disebut dengan manajemen risiko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen risiko pada unit pendaftaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Metode penelitian yang digunakan jenis kualitatif dengan desain studi deskriptif analitik. Pengumpulan data yang digunakan dengan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini terdapat lima prioritas masalah utama yang berisiko menghambat kelancaran layanan, yaitu: kartu rawat jalan tidak ketemu, pasien tidak mendengar panggilan, pasien tidak berada di tempat/ruang tunggu, KTP/Kartu BPJS/Kartu Berobat hilang atau tertinggal, kesalahan poli yang dituju.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Manajemen Resiko, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

A hospital is a health care institution that organizes paripurna individual health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services. As a service institution, hospitals must be able to improve quality and affordable services to the local community in order to maximize the health status of the Indonesian population. In every service process, risks are almost always encountered, so it is necessary to build a proactive approach to identify existing risks and efforts to minimize them. This approach is called risk management. The purpose of this study was to determine risk management in the registration unit at Muhammadiyah Lamongan Hospital. The research method used was qualitative type with analytic descriptive study design. Data collection used by the process of interview, observation, and documentation. The results of this study show that there are five main priority problems that have the risk of hampering the smooth running of services, namely: the outpatient card is not found, the patient does not hear the call, the patient is not in the place / waiting room, the KTP / BPJS Card / Treatment Card is lost or left behind, the wrong intended poly.

Keywords: Hospital, Risk Management, Health Services

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara peripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintahan, 2022). Sebagai lembaga pelayanan, rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat setempat guna memaksimalkan derajat kesehatan penduduk Indonesia. Berbagai komponen berperan dan mendukung pelayanan medis berkualitas tinggi. Salah satu faktor utama pendukung mutu pelayanan kesehatan adalah sumber daya manusia (Sely et al., 2024).

Setiap bentuk bisnis dari suatu perusahaan ataupun fungsi dalam suatu organisasi pasti memiliki risiko yang tidak bisa dilepaskan. Risiko, dapat dinyatakan sebagai kemungkinan kerugian atau ketidakpastian hasil dari tujuan organisasi (ISO 31000). Menghadapi kenyataan tersebut, setiap organisasi harus memiliki sumberdaya dan kemampuan yang cukup untuk mengimplementasikan strategi dalam mengendalikan risiko. Konsep tersebut harus menjadi fokus utama dari manajemen dengan memasukkan manajemen risiko sebagai salah satu strategic issue management yang akan menjadi panduan seluruh aktifitas dan fungsi yang dijalankan. Karena pada prinsipnya, risiko tidak bisa dihilangkan

namun hanya dapat dikendalikan melalui strategi yang tepat.

Salah satu jenis layanan publik yang berhadapan dengan risiko operasional tinggi adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah kesatuan aspek sosial dan pelayanan medis dari suatu organisasi, yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan (penyembuhan, pencegahan maupun layanan khusus kepada pasien), rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai pusat pelatihan petugas kesehatan dan penelitian terkait kesehatan. Secara umum pelayanan rumah sakit dibagi menjadi dua besaran yaitu rawat inap (pasien menginap di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan) dan rawat jalan (pasien tidak perlu menginap di rumah sakit dalam proses pelayanan kesehatan). Layanan rawat jalan dikenal juga sebagai poliklinik (*Expert Committee on Organization of Medical Care*, WHO, 2012).

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesment risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cidera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Risiko didefinisikan sebagai

kemungkinan sesuatu hal terjadi atau potensi dari suatu kejadian yang bisa mempengaruhi hasil akhir dari suatu proses (Kemenkes RI, 2011). Dalam setiap proses pelayanan hampir selalu dijumpai adanya risiko, untuk itu perlu dibangun suatu pendekatan proaktif untuk bisa mengidentifikasi risiko yang ada dan upaya untuk meminimalkannya. Pendekatan inilah yang disebut dengan manajemen risiko. Manajemen risiko menurut *The Joint Commission On creditation Of Healthcare Organizations* adalah aktifitas klinik dan administratif yang dilakukan oleh rumah sakit untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan pengurangan risiko terjadinya cedera atau kerugian pada pasien, pengunjung dan institusi rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan manajemen risiko di unit pendaftaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengungkap fakta, persepsi, dan pemahaman dari para informan mengenai potensi risiko, mekanisme identifikasi risiko, analisis, penanganan, serta pemantauan risiko yang dilakukan dalam proses pendaftaran pasien. Penelitian ini dilaksanakan di unit pendaftaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang dipilih secara purposif berdasarkan pertimbangan bahwa unit ini merupakan salah satu titik awal pelayanan yang

memiliki potensi risiko administratif dan pelayanan yang cukup tinggi. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu: wawancara mendalam dengan informan utama untuk menggali informasi mengenai proses identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas pendaftaran pasien untuk mengidentifikasi potensi risiko secara nyata. Studi dokumentasi, dengan menelaah dokumen-dokumen terkait seperti SOP (*Standard Operating Procedure*), laporan insiden keselamatan pasien, dan dokumen manajemen risiko lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi, terdapat lima prioritas masalah utama yang berisiko menghambat kelancaran layanan, yaitu:

- 1) Kartu rawat jalan tidak ketemu, permasalahan ini sering terjadi akibat sistem penyimpanan yang kurang tertata atau kurangnya pencatatan yang akurat. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran dan pelayanan pasien.
- 2) Pasien tidak mendengar panggilan, beberapa pasien tidak merespons panggilan karena faktor lingkungan yang bising, gangguan pendengaran, atau kurangnya alat bantu komunikasi seperti layar informasi digital. Akibatnya, terjadi keterlambatan

pelayanan dan meningkatnya waktu tunggu.

- 3) Pasien tidak berada di tempat/ruang tunggu, pasien yang meninggalkan ruang tunggu tanpa informasi kepada petugas pendaftaran menyebabkan gangguan dalam alur pelayanan. Hal ini berdampak pada efisiensi pelayanan dan waktu kerja tenaga medis.
- 4) KTP/Kartu BPJS/Kartu Berobat hilang atau tertinggal, kesalahan ini sering terjadi akibat kelalaian pasien atau petugas yang lupa mengembalikan dokumen. Risiko ini dapat menyebabkan keterlambatan pendaftaran dan berpotensi menghambat akses pasien terhadap layanan kesehatan.
- 5) Salah poli yang dituju, kesalahan ini biasanya terjadi karena informasi yang kurang jelas dari petugas pendaftaran atau pasien yang tidak memahami prosedur rujukan dengan baik. Hal ini berisiko memperlambat proses pelayanan medis dan meningkatkan antrian di poli yang salah.

Kesalahan identifikasi pasien dapat terjadi pada berbagai tahapan perawatan, mulai dari pendaftaran pasien, pengambilan sampel medis, hingga pemberian pengobatan dan tindakan medis lainnya. Kesalahan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidakakuratan dalam pencatatan data pasien, kelalaian dalam memverifikasi identitas pasien, atau kegagalan sistem

dalam mendeteksi ketidaksesuaian data. Dampak dari kesalahan identifikasi pasien sangat serius, termasuk potensi pemberian pengobatan atau prosedur medis yang salah, yang dapat membahayakan keselamatan pasien dan meningkatkan risiko komplikasi medis yang fatal. Selain itu, kesalahan identifikasi juga dapat menyebabkan penundaan perawatan, pemborosan sumber daya, serta penurunan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan yang bersangkutan.

PENUTUP

Simpulan

Untuk mengatasi masalah pada manajemen resiko, perlu adanya penerapan prosedur yang lebih ketat dalam proses identifikasi pasien, seperti penggunaan teknologi untuk verifikasi identitas pasien (misalnya barcode atau sistem rekam medis elektronik), pelatihan rutin bagi tenaga medis dan administrasi, serta audit berkala terhadap implementasi prosedur identifikasi. Langkah-langkah mitigasi ini diharapkan dapat meminimalkan kesalahan identifikasi dan meningkatkan keselamatan pasien dalam setiap tahapan pelayanan medis. Secara keseluruhan, kesalahan identifikasi pasien harus dianggap sebagai masalah prioritas yang perlu segera diatasi untuk memastikan kualitas perawatan medis yang lebih baik dan aman bagi pasien. Implementasi tindakan preventif dan sistem yang lebih efisien akan sangat membantu dalam mengurangi risiko ini dan

meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Saran

Adapun saran yang diberikan ialah sebagai berikut: diharapkan rumah sakit perlu menyelenggarakan pelatihan rutin untuk semua tenaga medis dan administratif mengenai pentingnya verifikasi identitas pasien dan cara menghindari kesalahan identifikasi. Diharapkan petugas medis dan administrasi harus selalu memverifikasi identitas pasien dengan cermat sebelum melakukan prosedur medis. Proses ini dapat melibatkan dua langkah verifikasi, seperti mencocokkan nama pasien dengan gelang identitas atau dokumen medis lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Zebua, O., Djohanputro, B., & Tewu, D. (2024). Analisis Manajemen Risiko pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X Jakarta Selatan. *JURNAL MANAJEMEN RISIKO*, 5(1), 1-22.
- Saputri, S. N., Salisah, F. N., Maita, I., & Rozanda, N. E. (2024). Penggunaan Metode FMEA dalam Penilaian Manajemen Risiko Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit. *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 9(1).
- Nakashita, R. N. J. M., Anggraini, S., Putri, S. C., Kailatyah, S., Hadavid, M., Fitrani, L. D., & Puspitaningrum, A. C. (2024). Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi dengan Metode FMEA dan Kontrol ISO 27001: 2013 Pada Perusahaan Kontruksi Kapal. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(2), 166-176.
- Husna, R. A., & Ningsih, E. R. (2024). Identifikasi Risiko pada Rekam Medis Elektronik Rawat Inap Menggunakan Metode FMEA di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *JEMPOL: Jurnal Elektronik Mahasiswa Polanka*, 1(2), 168-176.
- Mahabthagawati, I. K., Sari, D. N., Hadi, C., Muyassar, Z. A., Romadhon, Y. A., Fauziyah, N. F., & Yunus, Y. (2025). Failure Mode Effect And Analysis (FMEA) Sistem Digitalisasi Dalam Jaringan Farmasi Menggunakan Pendekatan Mutu Di Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. dr. SOEHARSO. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1069-1082.
- Van Woesik, M. S., Lolo, W. A., & Rundengan, G. E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Risiko di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Manado. *PHARMACON*, 13(1), 457-463.
- Zulfikar, I., Maharani, A. E., & Liku, J. E. A. (2024). Penerapan Manajemen Risiko K3rs Di Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Balikpapan. *IDENTIFIKASI*, 10(2), 524-528.
- Nugraheni, S. W., & Cahyaningrum, N. (2024). Penerapan Manajemen Resiko Pada Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. *Jurnal Pengabdian Bidang Kesehatan*, 2(4), 51-61.
- Mindi, L., & Mindiroeseno, A. M. (2024). Manajemen Rumah Sakit dalam Pencegahan Medication Error melalui Patient Safety. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(1), 18-22.