

TINJAUAN PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PADA PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM AMAL SEHAT SRAGEN

Ria Widyawati¹, Rohmadi², Tunjung Bayu Sinta³

Universitas Mitra Husada Karanganyar

cantikria652@gmail.com¹, rohmedi@yahoo.com², tunjungbayusintaa@gmail.com³

Abstract

Risk management is a crucial part of efforts to improve the quality of service and patient safety in hospitals, including in the outpatient registration unit. This study aims to determine the policies, implementation processes, internal risk factors, and external risk factors involved in the implementation of risk management for outpatient registration at Amal Sehat Islamic Hospital in Sragen. The research method used was descriptive with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation and structured interviews with three informants: the head of medical records and the outpatient registration officer. The results indicate that the hospital has an institutional-level risk management policy, but does not yet have a Standard Operating Procedure (SOP) specifically for risk management in outpatient registration. The risk management implementation process has been carried out through the stages of identification, analysis, evaluation, and risk control. Frequently encountered risks include patient data input errors, misidentification of patients, and service delays due to long queues or system disruptions. Internal risk factors include limited human resources, high workloads, staff competency, and information system disruptions. External risk factors include surges in patient numbers, incomplete patient documentation, internet network disruptions, and changes in external policies. Risk control efforts include re-verifying patient data, utilizing hospital information systems, staff training, regular monitoring, and providing alternative services in the event of system disruptions. It was concluded that the implementation of risk management in outpatient registration has been quite effective, but specific SOPs are still needed to support its more optimal implementation.

Keywords: Risk Management, Outpatient Admission

Abstrak

Manajemen risiko merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit, termasuk pada unit pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan, proses pelaksanaan, faktor risiko internal, dan faktor risiko eksternal dalam penerapan manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara terstruktur terhadap tiga informan yang terdiri dari kepala rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit telah memiliki kebijakan manajemen risiko tingkat institusi, namun belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan. Proses pelaksanaan manajemen risiko telah dilakukan melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Risiko yang sering ditemukan meliputi kesalahan input data pasien, kesalahan identifikasi pasien, serta keterlambatan pelayanan akibat antrean

Article history

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagirism checker no 234.8576

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

panjang atau gangguan sistem. Faktor risiko internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja tinggi, kompetensi petugas, dan gangguan sistem informasi. Faktor risiko eksternal meliputi lonjakan jumlah pasien, ketidaklengkapan dokumen pasien, gangguan jaringan internet, serta perubahan kebijakan eksternal. Upaya pengendalian risiko dilakukan melalui verifikasi ulang data pasien, penggunaan sistem informasi rumah sakit, pelatihan petugas, monitoring berkala, serta penyediaan alternatif pelayanan saat terjadi gangguan sistem. Disimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan SOP khusus untuk mendukung pelaksanaannya secara lebih optimal.

Kata kunci: Manajemen Risiko, Pendaftaran Rawat Jalan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menjamin mutu pelayanan adalah melalui penerapan manajemen risiko pada setiap unit pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan juga mendorong penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan modern. Penerapan RME diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan rekam medis secara elektronik. Meskipun memberikan banyak keuntungan, penerapan sistem elektronik juga memunculkan berbagai risiko, seperti kesalahan input data, gangguan sistem, hingga kesalahan identifikasi pasien apabila tidak disertai pengelolaan risiko yang baik.

Unit pendaftaran rawat jalan merupakan pintu awal pelayanan rumah sakit sehingga memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan selanjutnya. Kesalahan yang terjadi pada tahap pendaftaran dapat berdampak terhadap proses pelayanan medis berikutnya. Risiko yang sering muncul pada unit ini antara lain kesalahan identifikasi pasien, kesalahan penginputan data administrasi, antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta gangguan sistem informasi rumah sakit.

Manajemen risiko merupakan proses sistematis yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, serta pengendalian risiko untuk meminimalkan dampak yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dalam pelayanan kesehatan, penerapan manajemen risiko tidak hanya bertujuan mengurangi kerugian organisasi, tetapi juga meningkatkan keselamatan pasien serta mutu pelayanan.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko di rumah sakit masih

menghadapi berbagai kendala, antara lain belum optimalnya kebijakan, kurangnya pelatihan petugas, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum tersedianya prosedur operasional yang spesifik pada masing-masing unit pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan manajemen risiko belum berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen ditemukan beberapa permasalahan pada unit pendaftaran rawat jalan, seperti belum tersedianya SOP khusus mengenai manajemen risiko, masih ditemukannya kesalahan input data pasien, kesalahan identifikasi pasien, tingginya beban kerja petugas, serta gangguan sistem informasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko masih memerlukan penyempurnaan agar pelayanan pendaftaran dapat berlangsung lebih aman, efektif, dan berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meninjau penerapan manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen dengan mengkaji kebijakan yang diterapkan, proses pelaksanaan manajemen risiko, faktor risiko internal dan eksternal, serta upaya pengendalian risiko yang dilakukan oleh rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif secara mendalam mengenai penerapan manajemen risiko pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen. Penelitian dilaksanakan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen pada bulan Februari sampai April 2026. Informan penelitian berjumlah tiga orang yang terdiri atas satu Kepala Rekam Medis dan dua petugas pendaftaran rawat jalan yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan dan penerapan manajemen risiko.

Objek penelitian adalah penerapan manajemen risiko pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang meliputi kebijakan manajemen risiko, proses identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian risiko, faktor risiko internal, serta faktor risiko eksternal yang memengaruhi mutu pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga melakukan telaah dokumen terhadap kebijakan, pedoman, dan dokumen pendukung yang berkaitan dengan penerapan manajemen Risiko. Instrumen penelitian terdiri atas pedoman observasi dan pedoman wawancara.

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta telaah dokumen sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai penerapan manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kebijakan Manajemen Risiko pada Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen telah memiliki kebijakan manajemen risiko yang berlaku secara umum di tingkat rumah sakit sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Kebijakan tersebut mencakup prinsip, tujuan, serta tata cara identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko yang berlaku bagi seluruh unit pelayanan, termasuk unit pendaftaran rawat jalan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur penerapan manajemen risiko pada unit pendaftaran rawat jalan secara rinci. Akibatnya, petugas masih mengacu pada kebijakan umum rumah sakit dan prosedur pendaftaran pasien yang telah ada dalam menjalankan aktivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko telah berjalan, tetapi belum didukung oleh pedoman teknis yang spesifik sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam pelaksanaan pengendalian risiko di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Djatnika, Arso, dkk. (2019) yang menyatakan bahwa kebijakan manajemen risiko di rumah sakit sering kali masih bersifat umum dan belum diterjemahkan ke dalam prosedur operasional pada setiap unit kerja.

2. Pelaksanaan Manajemen Risiko

Pelaksanaan manajemen risiko di unit pendaftaran rawat jalan telah dilakukan melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Pada tahap identifikasi risiko, petugas melakukan pengamatan terhadap alur pelayanan, menelaah laporan insiden, melakukan diskusi tim,

serta melaksanakan evaluasi rutin terhadap kendala yang terjadi selama proses pendaftaran. Risiko yang paling sering ditemukan meliputi kesalahan input data pasien, kesalahan identifikasi pasien, antrean yang panjang, dan gangguan sistem informasi rumah sakit. Risiko kesalahan input data dan kesalahan identifikasi pasien merupakan risiko yang paling dominan karena dapat berdampak langsung terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan. Hasil ini sesuai dengan teori manajemen risiko rumah sakit yang menyebutkan bahwa identifikasi risiko dilakukan melalui observasi, laporan insiden, audit, dan diskusi tim untuk mengenali potensi risiko yang dapat mengganggu pelayanan.

Setelah risiko diidentifikasi, rumah sakit melakukan analisis risiko dengan mempertimbangkan frekuensi kejadian dan tingkat dampak yang ditimbulkan. Risiko kemudian dikategorikan ke dalam tingkat rendah, sedang, dan tinggi untuk menentukan prioritas penanganan. Analisis ini membantu rumah sakit dalam menentukan risiko yang memerlukan tindakan segera sehingga sumber daya yang tersedia dapat digunakan secara lebih efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan input data dan kesalahan identifikasi pasien termasuk risiko yang memerlukan perhatian lebih karena memiliki dampak besar terhadap proses pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan konsep manajemen risiko yang menyatakan bahwa analisis risiko dilakukan untuk memahami tingkat risiko, penyebab yang mendasari, serta efektivitas pengendalian yang telah diterapkan sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

Tahap evaluasi risiko dilakukan melalui rapat evaluasi rutin, monitoring pelayanan, audit internal, serta peninjauan laporan insiden yang terjadi selama proses pendaftaran. Evaluasi dilakukan secara berkala maupun sewaktu-waktu apabila ditemukan risiko baru atau terjadi insiden yang memerlukan tindak lanjut. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta penyusunan langkah-langkah pencegahan agar risiko yang sama tidak terulang kembali. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menunjukkan adanya komitmen rumah sakit dalam menerapkan prinsip perbaikan mutu secara terus-menerus guna meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, tahap pengendalian risiko dilakukan melalui berbagai upaya, antara lain verifikasi ulang identitas pasien, pengecekan kembali data sebelum disimpan dalam sistem, penggunaan sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi, monitoring pelayanan secara berkala, serta pelatihan bagi petugas pendaftaran. Selain itu, rumah sakit juga menerapkan sistem antrean yang teratur untuk mengurangi risiko keterlambatan pelayanan dan

kesalahan administrasi. Penggunaan sistem informasi terbukti membantu mengurangi kesalahan manual serta mencegah terjadinya duplikasi data pasien. Upaya pengendalian tersebut sesuai dengan prinsip manajemen risiko yang menekankan pentingnya tindakan mitigasi untuk menurunkan kemungkinan terjadinya risiko maupun mengurangi dampak yang ditimbulkan apabila risiko tersebut terjadi.

3. Faktor Risiko Internal

Penelitian ini juga menemukan adanya faktor risiko internal yang memengaruhi pelaksanaan manajemen risiko di unit pendaftaran rawat jalan. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia, tingginya beban kerja petugas, kompetensi petugas yang belum merata, serta gangguan sistem informasi rumah sakit. Tingginya beban kerja menyebabkan petugas bekerja dalam kondisi terburu-buru sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan input data dan kesalahan identifikasi pasien. Selain itu, kurangnya pemahaman mengenai manajemen risiko dan belum adanya SOP khusus juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengendalian risiko secara optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pujilestari dkk. (2023) yang menyatakan bahwa keterbatasan SDM, beban kerja tinggi, dan potensi kesalahan identifikasi pasien merupakan risiko operasional yang paling sering ditemukan pada unit pelayanan rumah sakit.

4. Faktor Risiko Eksternal

Di samping faktor internal, terdapat pula faktor risiko eksternal yang berasal dari luar kendali rumah sakit. Faktor-faktor tersebut meliputi lonjakan jumlah pasien, ketidaklengkapan dokumen administrasi pasien, gangguan jaringan internet, gangguan sistem yang terintegrasi dengan BPJS Kesehatan, perubahan kebijakan pemerintah, serta kondisi lingkungan yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Lonjakan jumlah pasien dapat menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan tekanan kerja petugas sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi. Gangguan jaringan internet dan sistem BPJS juga dapat menghambat proses pendaftaran karena sebagian besar pelayanan telah menggunakan sistem elektronik yang terintegrasi. Temuan ini sesuai dengan teori manajemen risiko yang menyebutkan bahwa risiko eksternal dapat berasal dari faktor regulasi, teknologi, lingkungan, maupun perubahan kebijakan yang berada di luar kendali organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan manajemen risiko pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit telah menerapkan

manajemen risiko melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Pelaksanaan tersebut menunjukkan adanya komitmen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Rumah sakit telah memiliki kebijakan manajemen risiko yang berlaku secara umum bagi seluruh unit pelayanan. Namun, hingga saat penelitian dilakukan belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur penerapan manajemen risiko pada unit pendaftaran rawat jalan. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan manajemen risiko masih mengacu pada kebijakan umum sehingga belum memiliki pedoman teknis yang lebih spesifik.

Risiko yang paling sering ditemukan meliputi kesalahan input data pasien, kesalahan identifikasi pasien, antrean pelayanan yang panjang, serta gangguan sistem informasi rumah sakit. Faktor risiko internal terutama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, kompetensi petugas, dan gangguan sistem informasi. Sementara itu, faktor risiko eksternal meliputi lonjakan jumlah pasien, ketidaklengkapan dokumen administrasi, gangguan jaringan internet, perubahan kebijakan BPJS Kesehatan, serta faktor lingkungan yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan manajemen risiko di unit pendaftaran rawat jalan telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan penyempurnaan melalui penyusunan SOP khusus, peningkatan kompetensi petugas, penguatan sistem informasi, serta evaluasi berkala agar pengelolaan risiko dapat dilaksanakan secara lebih efektif, konsisten, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djatnika, T., Arso, S. P., dkk. (2019). Analisis pelaksanaan manajemen risiko di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/2524>
- Firmansyah. (2022). Manajemen risiko dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jak/article/view/>
- Golo, A., dkk. (2023). Analisis faktor risiko fisik di lingkungan kerja rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jkli/>
- Katihokang, M., dkk. (2023). Pengaruh suhu lingkungan terhadap kelelahan kerja tenaga kesehatan. *Jurnal Keselamatan dan Kesehatan*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/>
- Kementerian Hukum Republik Indonesia. 2025. Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2025 tentang

Penerapan Manajemen Risiko di Lingkungan Kementerian. Jakarta

K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
<https://publikasi.poliije.ac.id/j-remi/>

Kristiana, N., dkk. (2022). Konsep dan penerapan manajemen risiko dalam organisasi pelayanan kesehatan. Jurnal Manajemen
<https://journal.ugm.ac.id/jmpk/>

Mustofa. (2024). Faktor risiko biologis dan ergonomi pada tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Kerja.
<https://journal.unair.ac.id/>

Olii, R., Rivai, F., & Palutturi, S. (2019). Implementasi manajemen risiko klinis dan faktor- 48 faktor yang mempengaruhi pada rumah sakit di Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Pujilestari, dkk. (2023). Identifikasi risiko manajemen di rumah sakit. Jurnal Administrasi Rumah Sakit.
<https://journal.unair.ac.id/JAKI/>

Septiani, R., Kusumawati, dkk. (2025). Tinjauan faktor ergonomi serta gangguan kesehatan dan keselamatan kerja di unit pendaftaran rawat jalan RSD Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. <https://scholar.google.com>

Vanesa, dkk. (2022). Risiko biologis pada tenaga kesehatan di rumah sakit. Jurnal Kesehatan Lingkungan.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jkli/>

Yovi. (2019). Hubungan peregangan otot dengan gangguan muskuloskeletal pada pekerja. Jurnal Ergonomi Indonesia. <https://journal.ui.ac.id/>
manajemen risiko dalam organisasi pelayanan kesehatan. Jurnal Manajemen
<https://journal.ugm.ac.id/jmpk/>

Mustofa. (2024). Faktor risiko biologis dan ergonomi pada tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Kerja.
<https://journal.unair.ac.id/>

Olii, R., Rivai, F., & Palutturi, S. (2019). Implementasi manajemen risiko klinis dan faktor- 48 faktor yang mempengaruhi pada rumah sakit di Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/>