

# Pengendalian Risiko Operasional dengan Metode House Of Risk di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Yarsi = Operational Risk Control with House Of Risk Method in Outpatient Unit at Yarsi Oral and Dental Hospital

Nurul Kartikasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518372&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Rumah sakit dalam menjalankan operasional layanannya mempunyai bentuk risiko yang bisa disebabkan oleh jumlah dan ragam profesi yang memberikan pelayanan, sistem/fasilitas yang digunakan dalam pemberian layanan, kompleksitas alur layanan dan faktor eksternal. Semakin banyak volume layanan yang diberikan, bentuk risiko operasionalnya harus dapat dikenali dengan jelas dan dalam kendali rumah sakit untuk memperkecil kemungkinan kerugian. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bentuk risiko operasional di unit rawat jalan Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI dan menentukan bentuk pengendaliannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam, telaah dokumen, observasi dan focus group discussion (FGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit belum memiliki regulasi, struktur pelaksana, sistem komunikasi dan pelaporan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan risiko operasional layanan unit rawat jalan.

Dampaknya adalah ditemukan kejadian risiko yang dapat membahayakan pasien hingga menghentikan operasional layanan unit rawat jalan, diantaranya kecelakaan kerja pada SDM, BHP kadaluarsa di ruangan pelayanan dan penggunaan alat medis yang sudah tidak layak pakai. Pemicu dari kejadian risiko operasional di layanan rawat jalan adalah belum adanya sistem yang memadai (32%), kesalahan/kegagalan SDM (29%), dan kegagalan/kesalahan dalam kombinasi SDM dan metode/sistem layanan yang sudah berjalan (26%). Berdasarkan metode House Of Risk, pemicu risiko dengan skor ARP terbesar adalah tidak adanya sistem logistik yang baik, rumah sakit belum menggunakan SIRS yang terintegrasi dan kekurangan SDM untuk memberikan layanan. Bentuk pengendalian pemicu risiko belum adanya sistem logistik yang baik adalah sistem informasi inventori obat berbasis web/lokal hosting yang dapat mengidentifikasi jenis, jumlah, tanggal kadaluarsa, dan riwayat penggunaan BHP yang dapat diakses oleh unit layanan, bagian pembelian, dan pihak manajemen. Bentuk pengendalian pemicu risiko belum adanya SIRS yang terintegrasi adalah penyusunan strategi sistem informasi value chain, membuat diagram aktivitas kerja bisnis (business workflow) untuk memetakan seluruh proses yang terjadi dalam proses layanan rawat jalan.

.....Hospitals carrying out their service operations have a form of risk that can be caused by the number and variety of professions providing services, the systems/facilities used in providing services, the complexity of service flows, and external factors. The greater the volume of services provided, the greater the operational risk that the hospital must identify and control to minimize potential losses. This research was conducted to analyze the form of operational risk in the outpatient unit of YARSI Dental and Oral Hospital and determine the form of its control. This study uses a qualitative approach with a case study design through in-depth interviews, document reviews, observation, and focus group discussion (FGD). The results showed that the hospital did not yet have regulations, implementing structures, communication, and reporting systems to identify and control the operational risks of outpatient unit services. The impact was the discovery of risk events that could endanger patients and stop the operation of outpatient unit services, including work

accidents in medical personnel, expired logistics in the outpatient room, and the use of medical devices that were no longer suitable for use. The triggers for operational risk events in outpatient services were the absence of an adequate system (32%), human errors/failures (29%), and failures/errors in the combination of HR and existing service methods/systems (26%). Based on the House Of Risk method, the risk trigger with the largest ARP score is the absence of a good logistics system, the fact that the hospital has not used an integrated SIRS, and a lack of human resources to provide services. In the absence of a good logistics system, a web-based or locally hosted drug inventory information system that can identify the type, quantity, expiration date, and history of logistic usage and can be accessed by the service unit, purchasing department, and management is a form of risk-trigger control. In the absence of an integrated SIRS, risk trigger control takes the form of developing a value chain information system strategy, which entails creating business workflow diagrams to map all processes that occur during the outpatient service process.