

**ANALISIS RISIKO PROSES FISIOTERAPI DAN MITIGASI  
MENGUNAKAN METODE WORKLOAD INDICATOR OF STAFFING NEED  
(Tinjauan: Proses Internal dan Manusia di Rumah Sakit X)**

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**



**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen (MM)**

**Oleh :**

**Novlinda Susy Anrianawati Manurung  
NIM : 1504190007**

**PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
JALAN DIPONEGORO No. 84-86  
JAKARTA PUSAT 10340  
Juli 2017**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM)**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

---

---

**NAMA**

**TANGGAL TANDA TANGAN**

1. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA. Ph.D

.....

**Pembimbing I**

2. Dr. Indra Gunawan, ST., ME

.....

**Pembimbing II**

**NOVLINDA SUSY ANRIANAWATI MANURUNG : 1504190007**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : NovlindaSusyAnrianawatiManurung

Nim : 1504190007

Program studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Analisis Risiko Proses Fisioterapi Dan Mitigasi  
Menggunakan Metode *Workload Indicator Of Staffing Need*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen - program Pascasarjana - Universitas Kristen Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Tarsicius Sunaryo, MA. Ph.D

(.....)

Penguji : Dr. M.L. Denny Tewu, SE.MM

(.....)

Penguji : Dr. Poerwaningsih S. Legowo, MStr

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juli 2017

## DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Orisinal.....	i
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Daftar isi .....	iv
Kata Pengantar.....	v
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Tesis Sebagai Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis.....	vi
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Tesis Sebagai Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis.....	vii
Abstrak.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Sumber Daya Manusia.....	5
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.4 Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	8
2.5 Standar Pelayanan Fisioterapi.....	12
2.6 Proses Pelayanan Fisioterapi.....	13
2.7 Pelaksanaan Proses Pelayanan Fisioterapi .....	13
2.8 Ketidaksesuaian Proses Fisioterapi.....	19
2.9 Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Proses Fisioterapi.....	24
2.10 Teori Risiko .....	25
2.11 Risiko Operasional.....	25
2.12 Sumber Risiko Operasional .....	26

2.13 Risiko Sumber Daya Manusia .....	27
2.14 Faktor yang Mempengaruhi Kesalahan Manusia .....	28
2.15 Faktor Penyebab Terjadinya Risiko.....	28
2.16 Tahapan Manajemen Risiko .....	29
2.17 Teknik Identifikasi, Pengukuran dan Manajemen Risiko.....	30
2.18 Klasifikasi Risiko Menurut Ukurannya .....	31
2.19 Manajemen Risiko .....	32
2.20 Prinsip-prinsip Manajemen Risiko .....	32
2.21 Indikator Risiko .....	36
2.22 Risiko di Rumah Sakit .....	36
2.23 Keselamatan Pasien .....	37
2.24 Hasil Penelitian yang Relevan .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Metode Penelitian .....	41
3.2 Model Risiko Proses Fisioterapi di Rumah Sakit X .....	41
3.3 Teknik Manajemen Risiko.....	41
3.4 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	43
3.5 Tempat dan Unit Penelitian .....	43
3.6 Data dan Sumber Data .....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
3.9 Teknik Validitas dan Realibilitas Data .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Proses Fisioterapi Pada Unit Instalasi Rehabilitasi Medik X .....	45
4.2 Klasifikasi Risiko Proses Fisioterapi .....	46
4.3 Manajemen Risiko Proses Fisioterapi.....	48
4.4 Diagram Risiko Proses Fisioterapi.....	52
4.5 Interpretasi Risiko Proses Fisioterapi di Rumah Sakit X.....	55
4.6 Analisis Beban Kerja Fisioterapis.....	56
4.7 Observasi Kinerja melalui lembar Pemeriksaan Fisik.....	60
4.8 Observasi Lembar Pemeriksaan Fisik Fisioterapi dan Wawancara.....	65
4.8.1 Dokumen Pemeriksaan Fisik Fisioterapi .....	65
4.8.2 Pelaksanaan Intervensi Fisioterapi.....	66
4.8.3 Jumlah Pasien, Jumlah Kunjungan Terapi.....	66

4.8.4 Jumlah Pasien dan Beban Kerja Fisioterapis .....	66
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN .....	71
5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	71
5.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN	
1. Kuesioner Penelitian .....	73
2. Identitas Responden .....	74

Tabel 3.1	SkalaRisiko .....	41
Tabel 4.1	Tahapan proses Fisioterapi tahun 2017 .....	45
Tabel 4.2	PengukuranRisikopadaTahappemeriksaan dan Pengukuranfisioterapi.....	48
Tabel 4.3	Pengukuran risiko pada tahap rencana intervensi fisioterapi .....	49
Tabel 4.4	Pengukuran risiko pada tahap intervensi fisioterapi .....	50
Tabel 4.5	Pengukuran risiko pada tahap dokumentasi fisioterapi .....	51
Tabel 4.6	Interpretasi Risiko Proses Fisioterapi di Rumah Sakit X .....	55
Tabel 4.7	Kesimpulan Perhitungan Jumlah Kebutuhan SDM.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	3.1	Modelrisiko proses fisioterapi .....	41
Gambar	3.2	MatrikPengukuranRisiko .....	42
Gambar	3.3	PemetaanRisikodariSisiProbabilitas.....	42
Gambar	3.4	ContohPemetaanRisikodariSisiDampak.....	43



## DIAGRAM

Diagram	3.1	Risiko berdasarkan tahapan proses fisioterapi	.....44
Diagram	4.1	Risiko tahap pemeriksaan dan pengukuran fisioterapi	.....52
Diagram	4.2	Risiko pada tahap rencana intervensi fisioterapi	.....53
Diagram	4.3	Risiko pada tahap intervensi fisioterapi	.....53
Diagram	4.4	Risiko pada tahap dokumentasi fisioterapi	.....54
Diagram	4.5	Beban Kerja dalam Proses Fisioterapi	.....56
Diagram	4.6	Beban Kerja dalam Proses Fisioterapi	.....57
Diagram	4.7	Beban Kerja dalam Proses Fisioterapi	.....58
Diagram	4.8	Beban Kerja dalam Proses Fisioterapi	.....59
Diagram	4.9	Analisis Pelaksanaan kinerja Fisioterapi berdasarkan tahap proses fisioterapi	.....54
Diagram	4.10	Indikator penilaian beban kerja fisioterapis untuk pasien baru	..68
Diagram	4.11	Indikator penilaian beban kerja fisioterapis untuk pasien lama	. 68

**ANALISIS RISIKO PROSES FISIOTERAPI  
DAN MITIGASI MENGGUNAKAN  
METODE WORKLOAD INDICATOR OF STAFFING NEED  
(ditinjau dari aspek kegagalan proses internal dan Manusia)**

**ABSTRAK**

Penelitian dilakukan dengan latar belakang, adanya Keputusan Menteri Kesehatan No.65 Tahun 2015 tentang standar pelayanan fisioterapi yang digunakan sebagai dasar manajemen risiko dalam mempersiapkan strategi untuk mengantisipasi kejadian yang tidak diharapkan muncul pada penatalaksanaan proses fisioterapi. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor:81/MENKES/SK/2004, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit untuk menghitung kebutuhan SDM di Rumah Sakit, yaitu *workload indicator staffing need (WISN)* sebagai strategi pengambilan kebijakan.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan fisioterapi melalui perhitungan risiko proses fisioterapi dan tindakan mitigasi risiko menggunakan metode *Workload Indicator Staffing Need*.

Penelitian menggunakan Metodetahapan manajemen risiko sebagai metode analisisnya dan WISN sebagai metode untuk mitigasi risiko. Analisis risiko diawali dengan identifikasi risiko kemudian mengukur risiko dengan menghitung peluang dan dampak dari risiko tersebut dan merancang manajemen risiko sebagai mitigasinya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh kejadian dengan risiko tertinggi 25 pada tahap pemeriksaan dan pengukuran dengan peluang tidak memiliki waktu yang memadai untuk pemeriksaan dan pengukuran fisioterapi dengan nilai 5 dan dampak penulisan laporan hasil pemeriksaan tidak lengkap dengan nilai 5 pada tahap dokumentasi, sedangkan pada tahap intervensi fisioterapi terjadi peluang pengurangan jenis dan waktu intervensi dengan nilai 5 dan dampak berupa penyembuhan yang lama atau tidak sembuh (cacat) mendapat nilai 5 sehingga didapat nilai risiko 25. Adapun pemicu terjadinya potensi risiko adalah jumlah pasien (rata-rata 50-60/hari) yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga fisioterapis (4 orang) serta kurangnya sarana alat intervensi fisioterapi (penatalaksanaan alat menggunakan dosis waktu min : 15 menit). Dalam Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan fisioterapi sesuai dengan PMK 65 tahun 2015, maka langkah strategis yang harus dilakukan adalah pengambilan kebijakan mitigasi kejadian yang tidak diharapkan muncul dengan menurunkan peluang, seperti: menambah jumlah tenaga fisioterapi sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 81 /MENKES/SK/2004, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit untuk menghitung kebutuhan SDM di Rumah Sakit, yaitu *workload indicator staffing need (WISN)*, mengatur jadwal pemisahan hari pemeriksaan pengukuran fisioterapi dengan hari pelaksanaan intervensi dan menambah jumlah alat intervensi fisioterapi.

Kata kunci : Analisis risiko, proses fisioterapi, mitigasi risiko, *workload indicator staffing need*